

**“ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO  
LA NORMA NTC ISO 9001:2000, EN LA EMPRESA JM INMOBILIARIA ”**

**JOSÉ FRANCISCO NARVÁEZ VÉLEZ**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2006**

**“ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO  
LA NORMA NTC ISO 9001:2000, EN LA EMPRESA JM INMOBILIARIA ”**

**JOSÉ FRANCISCO NARVÁEZ VÉLEZ**

Pasantia para optar el título de:  
**Ingeniero Industrial**

Director Académico:  
**JAMEL SALAZAR VELÁSQUEZ**  
**Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2006**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial.

**Ing. JOSÉ HARVEY JARAMILLO**

**Jurado**

Santiago de Cali, 27 de junio de 2006

## **AGRADECIMIENTOS**

Expreso mis agradecimientos en primer lugar a DIOS por ser la fuerza que me ayudo a seguir adelante en este proyecto, en segundo lugar a mi familia que ha sido mi apoyo constante en momentos difíciles del mismo.

Especiales agradecimientos al Gerente de JM Inmobiliaria y a su Directora de Arrendamiento, Juan Mario Botero y Johanna Bonilla, respectivamente, por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto en su organización, y darme su apoyo constante para lograr el feliz termino del mismo. Agradezco al personal de JM Inmobiliaria por su paciencia y colaboración en las tareas que se asignaron para cumplir con los objetivos del proyecto.

Mis profundos agradecimientos a la Ingeniera Miryam Robayo, por sus asesorías, conocimientos y la formación que me brindo, ya que fueron piezas claves para el logro de este proyecto

## **CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	11
0. INTRODUCCIÓN	12
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. MARCO REFERENCIAL	16
4.1 TEORICO	16
4.1.1 ¿ Que es Calidad?	16
4.1.2 ¿ Que es la certificación?	16
4.1.3 Normas ISO 9000	17
4.1.4 Enfoque por Procesos	17
4.2 HISTORICO	18
4.2.1 Reseña Histórica de la empresa	18
5. DESARROLLO METODOLOGICO	20
5.1 DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN	20
5.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACION.	30
5.3 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	31

<b>5.4 ELABORACION DE LOS DOCUMENTOS</b>	<b>43</b>
<b>5.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL</b>	<b>58</b>
<b>5.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA</b>	<b>58</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Desarrollo Metodológico	20
Figura 2. Pirámide de jerarquía de la Documentación	31
Figura 3. Programación de Auditorias	59
Figura 4. Plan de Auditoria	60

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Necesidades de documentación y cumplimiento	21
Cuadro 2. Diagnostico documental de la organización	30
Cuadro 3. Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO9001	49
Cuadro 4. Estado de las no conformidades	63



## LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. No conformidades por requisito	61
Grafico 2. No conformidades por proceso	62
Grafico 3. Resultados del Quiz	65

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Paper	70
Anexo B. Mapa de Procesos	86
Anexo C. Gestión Gerencial	87
Anexo D. Gestión Calidad	88
Anexo E. Captación	90
Anexo F. Ventas	91
Anexo G. Venta de Arrendamiento	92
Anexo H. Administración de Inmuebles	93
Anexo I. Proceso Administrativo	95
Anexo J. Compras	96
Anexo K. Gestión Financiera	97
Anexo L. Matriz de Planificación de la Calidad	98
Anexo M. Organigrama de JM Inmobiliaria	100
Anexo N. Matriz de Comunicación Interna	101
Anexo O. Matriz de Requisitos Legales	104
Anexo P. Matriz de Requisitos NTC ISO 9001 vs. Procesos JM Inmobiliaria	105
Anexo Q. Seguimiento de estado de Acciones preventivas y correctivas	107

## **RESUMEN**

La implementación de Sistema de Gestión de la Calidad ha sido en estos últimos tiempos una estrategia utilizada por muchas empresas en Colombia, especialmente las PYMES, ya que el logro de la misma a través de un certificado de Gestión de la Calidad implica tener una ventaja competitiva en este mundo cada vez mas globalizado y competitivo.

JM Inmobiliaria teniendo esto en cuenta, a establecido como objetivo implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el marco regulatorio de la norma NTC ISO 9001:2000, esto con el objetivo de establecer procesos de mejoramiento continuo lo cual le permita a la empresa establecer una ventaja competitiva con la cual lograr reconocimiento a escala nacional e internacional. Por esto se participo para el apoyo en la documentación de dicho sistema.

Con el siguiente documento se evidencia como se participo en el proyecto de estructuración y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2000 de la empresa JM Inmobiliaria, empresa que ocupa un sitio distinguido dentro del gremio del negocio de los bienes raíces y la construcción.

El escrito mostrara de que manera se dio cumplimiento a cada uno los requisitos establecidos en la norma excluyendo los numerales 7.3 y 7.6 ya que estos nos son aplicables al tipo de servicio que presta la empresa.

Además se mostraran los resultados obtenidos de las auditorias internas realizadas en JM Inmobiliaria, en las cuales se participo como auditor interno.

## **0. INTRODUCCIÓN**

El término CALIDAD se ha introducido en el mundo de las organizaciones, industriales, comerciales y de servicios. Pero son muchas las organizaciones que no conocen o confunden el significado de este concepto.

Unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables. Sin embargo la CALIDAD va más allá de las características de un producto o servicio.

Otros la asocian con una acumulación de papeles que no sirven sino para torpedear el trabajo y el desarrollo de las actividades. Sin embargo, la CALIDAD, es algo más que una serie de documentos y papeles para llenar.

Y muchos otros identifican CALIDAD con CONTROL DE CALIDAD, siendo este último sólo una parte que constituyen un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En la actualidad, los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia. El objetivo de un Sistema de Calidad es satisfacer estas necesidades internas de la gestión de la organización. Sin embargo un Sistema de Gestión de la Calidad va más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente. Busca también cumplir los requisitos del entorno legal que le envuelve y determinar los requisitos que sus proveedores deben cumplir para garantizar que el servicio o producto que se brinda cumple con las exigencias de los clientes y requisitos legales.

JM Inmobiliaria busca con este Sistema de Gestión de la Calidad, coordinar y mantener las actividades necesarias para que los servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos. Además colocar los requisitos en las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documentar cómo se realizan estas actividades.

## **1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

JM Inmobiliaria ha detectado que en estos últimos años la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios que presta actualmente, ya que se han presentado desviaciones y errores que atentan contra la confianza que ha generado en sus clientes. Además, en este entorno mundial donde la globalización toma cada vez mas fuerza, el contar con un Sistema que permita asegurar la satisfacción de los clientes se convierte en un arma competitiva contra los continuos cambios culturales, los cuales, contribuyen a un cambio de necesidades.

Por esta razón JM Inmobiliaria se ha propuesto la meta de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita prestar un servicio de alta calidad flexible a estos cambios culturales, con base en un grupo humano comprometido con el mejoramiento de cada uno de los procesos de la empresa de los cuales hacen parte y de esta manera optar por la certificación NTC ISO 9001:2000 para garantizar a cada uno de sus clientes la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

En el proceso actual de globalización económica, contar con un Sistema de Gestión de la Calidad, es un factor crítico para la supervivencia y competitividad de las empresas. Cualquier empresa debe tener como objetivo, el vender productos o servicios que sean competitivos y con los mínimos costos.

Por esto el sistema de calidad que se desea implementar tiene como propósito primordial satisfacer la necesidad que hay en la empresa JM Inmobiliaria de desarrollar sistemáticamente servicios de mejor calidad que cumplan con las necesidades y deseos de los clientes. Así mismo motivar y comprometer al personal de la organización y sus proveedores al mejoramiento continuo y con esto abrir más y mejores oportunidades de negocio para la organización.

Teniendo en cuenta esta necesidad se puede observar que es una oportunidad excelente para que un estudiante de ingeniería industrial pueda aplicar los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera y además de adquirir experiencia y bagaje laboral. Este análisis se sustenta en que para la estructuración de un sistema de gestión de la calidad, se debe tener claro el concepto de proceso, el saber identificarlo, saber medirlo y por consiguiente saber mejorarlo. Podemos decir que esto en esencia es lo que busca la norma NTC ISO 9001:2000, y de igual manera en esto se basa la carrera de ingeniería industrial.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 GENERAL**

Coordinar, apoyar y efectuar las actividades específicas para el desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad en la empresa JM Inmobiliaria bajo la norma ISO 9001:2000.

#### **3.2 ESPECÍFICOS**

- Determinar y atender las necesidades de documentación de la empresa y elaborar el sistema documental.
- Socializar los documentos elaborados y así apoyar en la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Elaborar el manual por medio del cual se gestionara el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar en el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad realizando Auditorias Internas en el rol de auditor interno.
- Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 TEÓRICO

**4.1.1 ¿Qué es Calidad?.** El concepto de Calidad, como tantos otros términos, ha variado a lo largo del tiempo y varía según el contexto en el que sea utilizado. En términos simples se dice que un producto o servicio es de Calidad, cuando cumple las Expectativas del Cliente, pero en la práctica, la Calidad, es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a medio o largo plazo, la empresa progrese o se quede obsoleta.

La Calidad se presenta hoy como sinónimo de buena Gestión Empresarial, lo que se traduce en productos y servicios competitivos.

La forma de gestionar las empresas, en un entorno cada día más incierto, global y competitivo, tiene una importancia estratégica.

Dentro de este concepto global de Calidad se encuentra el de Aseguramiento de la Calidad que se define como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará las expectativas de los clientes.

Hasta la fecha los sistemas de calidad se van implementando en empresas medianas - grandes, siendo más escasas las PYMES que van o que han adoptado este modelo por la falta de conocimiento, o bien, por los costos de implantación de estos sistemas. Estos factores se pueden solucionar contando con el apoyo de consultores expertos y acudiendo a las subvenciones existentes al respecto.<sup>1</sup>

**4.1.2 ¿Que es la Certificación?.** La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado, y se entiende como sistema de la calidad, el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para poner en práctica la gestión de la calidad.

Para ello, la empresa debe organizarse de forma que los factores que afecten a la calidad estén totalmente controlados, para poder eliminar así, los posibles defectos en la calidad de los productos o servicios.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sistemas de Calidad [en línea]. Madrid: Aecom, 2001. [consultado 15 de Noviembre, 2005]. Disponible en Internet: <http://www.aecom.es/>

<sup>2</sup> Ibíd., <http://www.aecom.es/>



La mejor forma de garantizar la consecución de estos objetivos es implantando un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

**4.1.3 Normas ISO 9000.**<sup>3</sup> Las Normas ISO 9000 toman su nombre de la institución "International Organization for Standardization" organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie.

La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados. La elaboración de estos manuales exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de la empresa.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

**4.1.4 Enfoque por Procesos.**<sup>4</sup> La Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos así como sobre su combinación e interacción.

---

<sup>3</sup> Ibíd., <http://www.aecom.es/>

<sup>4</sup> Ibíd., <Http://www.aecom.es/>

Un enfoque de este tipo cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad enfatiza la importancia de: la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

## 4.2 HISTORICO

**4.2.1 Reseña histórica de la empresa.**<sup>5</sup> JM INMOBILIARIA es una empresa constituida ante la Cámara de Comercio el 23 de Octubre de 1.991, ubicada en la Avenida 8Norte # 10 – 05 del barrio Granada, de la ciudad de Cali. Durante estos 13 años, la empresa se ha posicionado dentro de un marco de cumplimiento, honestidad y la mejor atención a nuestros clientes y público en general. Ello ha generado que **JM INMOBILIARIA** ocupe una destacada posición dentro del propio gremio y la ciudadanía, creando su propia base de datos de clientes fruto del trabajo comercial bien desarrollado.

En la actualidad, **JM INMOBILIARIA** es miembro activo de la Lonja de Propiedad Raíz de Cali, socio activo de FIANZA CRÉDITO Inmobiliario y ASEGURADORA EL LIBERTADOR (Grupo Bolívar), compañías aptas para complementar el objeto social y generando seguridad en los pagos del canon de arrendamientos a los propietarios.

Como parte de su labor en el sector inmobiliario, en 1.995, JM INMOBILIARIA promovió, gerenció y comercializó su propio proyecto de vivienda multifamiliar, denominado EDIFICIO SANTA INÉS, el cual consta de 12 apartamentos. Actualmente, **JM INMOBILIARIA** gerencia el desarrollo de un nuevo proyecto de vivienda, denominado EDIFICIO THILANKA, ubicado en el barrio Santa Teresita de Cali el cual consta de 15 apartamento con ventas a la fecha superiores al 50% del área vendible.

Durante los últimos años, **JM INMOBILIARIA** ha sido una de las seleccionadas para participar en la comercialización de varios proyectos liderados por diferentes promotores y constructores como lo son Latco S. A., Anmis Pijao Grupo Constructor, Ing. Jaime Álvarez Jaramillo, Raúl Ackerman Arquitectos, Nagui Sabet y Asociados, Javier E. Sánchez S. y Cia., Constructora Bariloche S. A., Promotora Nuevo Urbanismo, Constructora Meléndez S. A., Mecon S. A. (Medellín), Fincas Panaca, entre otros.

Igualmente, la empresa atiende ventas de miscelánea de inmuebles de particulares y también daciones en pago de diferentes entidades bancarias como

---

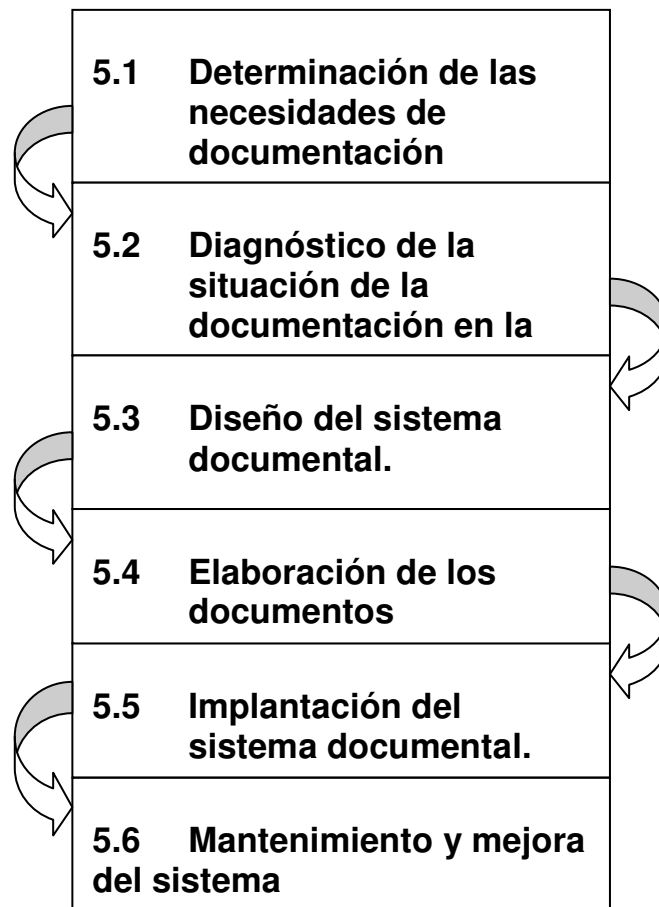
<sup>5</sup> Archivo Gestión Gerencial. JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 1.

lo son Bancolombia, Grupo Aval, Central de Inversiones S. A. (CISA), FIDUFES, etc., prestando un servicio cada vez más completo a quien ve en el sector inmobiliario una oportunidad de inversión, impulsando su crecimiento y fortalezas

## 5. DESARROLLO METODOLOGICO

La metodología utilizada se describe de manera general en el siguiente esquema

Figura 1. Desarrollo Metodológico



Fuente: PEREZ RODRIGUEZ, Zulem. Metodología para la implementación de un sistema de documental ISO 9000 [en línea]. México DF: Monografías, 2000.[consultado 05 de Noviembre, 2005]. Disponible en Internet: [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/)

### 5.1 DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN.

**Objetivo:** Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> PEREZ RODRIGUEZ, Zulem. Metodología para la implementación de un sistema de documental ISO 9000 [en línea]. México DF: Monografías, 2000. [consultado 05 de Noviembre, 2005]. Disponible en Internet: [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/)

- ♦ Se realizó el estudio correspondiente a la norma ISO 9001 para determinar los elementos de la documentación aplicables a la organización.

Cuadro 1. Necesidades de documentación y cumplimiento

REQUISITO NTC ISO 9001	TIPO DE DOCUMENTO O REQUISITO	DESCRIPCION
4.1 Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización de los procesos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión Gerencial</li> <li>➤ Gestión Calidad</li> <li>➤ Captación</li> <li>➤ Ventas</li> <li>➤ Venta de Arrendamiento</li> <li>➤ Administración de inmuebles</li> <li>➤ Proceso Administrativo</li> <li>➤ Compras</li> <li>➤ Gestión Financiera</li> </ul> </li> </ul>	Es la manera como se interrelacionan los procesos entre si, y especifica entradas, salida, actividades, responsables, requisitos, recursos y sistemas de seguimiento o medición
4.2 Requisitos de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Objetivos de Calidad</li> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Procedimiento para el control de documentos</li> <li>• Procedimiento para el control de registros</li> <li>• Procedimiento para Auditorias Internas</li> <li>• Procedimiento para el control de no conformes</li> <li>• Procedimiento para Acciones correctivas y Preventivas</li> <li>• Procedimientos e instructivos generales para el desempeño de los procesos de la organización</li> </ul>	<p><b>Política de Calidad:</b> Directrices organizacionales referidas a la calidad</p> <p><b>Objetivos de Calidad:</b> Metas o pretensiones relacionadas con la calidad</p> <p><b>Manual de Calidad:</b> Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.</p> <p><b>Formato:</b> Es el esquema o forma básica donde se registra información.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>	
5.1 Compromiso de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los requisitos de los clientes, Plan de Calidad</li> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Objetivos de Calidad</li> <li>• Acta de Revisión por la Dirección</li> <li>• Presupuesto para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>	<p><b>Plan de Calidad:</b> Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico. (Que, Quien, Como, Donde y Cuando)</p> <p><b>Acta de Revisión por la Dirección:</b> Registro que evidencia las decisiones tomadas con respecto al análisis de todas las entradas para la revisión por la dirección</p>
5.2 Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de los requisitos contractuales de los clientes identificados en las entradas de los procesos operativos (Caracterizaciones)</li> </ul>	
5.3 Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La declaración documentada de la Política de Calidad</li> </ul>	
5.4 Planificación de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de despliegue de la planificación de la calidad de la organización</li> </ul>	Documento donde se despliega el enfoque estratégico a través de todos los procesos de la organización desde su Misión y Visión hasta los registros que evidencian el cumplimiento de los mismos.
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama de organización</li> </ul>	<b>Organigrama:</b> Esquema donde se establecen los

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de cargos de la organización</li> </ul>	niveles jerárquicos y de autoridad de una organización <b>Descripción de cargos:</b> Documento donde se especifican las funciones y responsabilidades de cada cargo de la organización
5.5.2 Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de designación oficial del representante de la dirección</li> </ul>	Acta donde se evidencia el nombramiento del representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de despliegue de las comunicaciones internas de la organización</li> </ul>	Documento que especifica los canales de comunicación existentes en la organización y el tipo de información que se transmite
5.6 Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de los resultados de la revisión por la dirección</li> </ul>	
6.1 Provisión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Los recursos requeridos por cada uno de los procesos para su correcto desempeño</li> <li>• Presupuesto para fortalecer las competencias del personal</li> </ul>	Planes de acción donde se describen los recursos necesarios para la aplicación de los mismos
6.2 Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias para el personal</li> <li>• Procedimiento para la selección y evaluación de personal</li> <li>• Presupuesto para</li> </ul>	<b>Competencias:</b> Requisitos de Educación, Formación, Experiencia y habilidades mínimas para cualquier miembro de la organización

	fortalecer las competencias del personal	
6.3 Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas Descriptivas de los equipos de computo</li> <li>Programa de mantenimiento preventivo para los equipos</li> </ul>	Identificación de todos los equipos de computo utilizados en la organización y que afectan la calidad del servicio
7.1 Planificación de la realización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los requisitos internos, del cliente y legales a los cuales debe dar cumplimiento la organización a través de un plan</li> </ul>	Ver Plan de Calidad.
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue de los requisitos relacionados con el servicio identificados en las caracterizaciones de los procesos operativos</li> </ul>	Entradas y salidas identificadas en las caracterizaciones de los procesos
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>La revisión de los requisitos relacionados con el servicio esta identificada en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos</li> </ul>	Actividades de seguimiento y medición identificados en los procedimientos de los procesos operativos
7.2.3 Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología para el tratamiento de las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes</li> <li>Metodología para medir el grado de satisfacción de los clientes</li> <li>Identificación de los requisitos de los clientes</li> </ul>	<p>Procedimiento que define las actividades para el registro y análisis de las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes</p> <p>Procedimiento para medir el grado de satisfacción de los clientes</p> <p>Además los canales establecidos para mantener una comunicación eficaz con</p>



		los clientes y así conocer sus requisitos y necesidades
7.4 Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El despliegue sobre el proceso, información y verificación de compras de productos o servicios</li> <li>• Metodología para la selección y evaluación de proveedores</li> </ul>	Procedimiento que defina las actividades de evaluación, selección y reevaluación de los proveedores de la organización los cuales provean productos o servicios que afecten la calidad del servicio.
7.5.1 Control de la prestación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la prestación de los servicios mediante los procedimientos de los procesos operativos los cuales se controlan mediante el cumplimiento de estos mismos y de instructivos que contienen las características de los servicios.</li> <li>• Control del Servicio no conforme</li> </ul>	Procedimientos e instructivos necesarios para la correcta prestación del servicio. Control de resultados no deseados que generen no conformidades durante la prestación del servicio.
7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios ofrecidos pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos.</li> </ul>	
7.5.3 Identificación y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y trazabilidad a través de registros y documentos asociados, de los cuales es posible hacer la historia del servicio desde la solicitud, hasta el cierre del mismo.</li> </ul>	
7.5.4 Propiedad del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación,</li> </ul>	Registros donde se

Cliente	verificación y protección de los bienes que son propiedad del cliente a través de cada una de las etapas de los procesos operativos	evidencie la identificación de la propiedad del cliente y el tipo de protección que se le aplica.
7.5.5 Preservación del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las disposiciones definidas para la adecuada identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros generados en la prestación del servicio son la forma para preservar el producto en todas sus etapas</li> </ul>	Procedimiento de control de documentos.
8.2.1 Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología para la medición de la satisfacción del cliente</li> <li>Metodología para el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes</li> </ul>	Procedimiento para medir la satisfacción del cliente y el tratamiento de sus quejas, reclamos o sugerencias
8.2.2 Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorias internas de calidad</li> </ul>	Procedimiento donde se definan la programación, planeación y ejecución de auditorias internas
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de indicadores de gestión, por medio de los cuales se medirán la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>	Despliegue de los indicadores de gestión que medirán el desempeño de los procesos y las actividades o parámetros que se aplicaran para su seguimiento.
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cada uno de los servicios se ha</li> </ul>	Actividades de seguimiento y de medición

	determinado que cada una de sus etapas se realice un seguimiento y una medición además se realiza un control de los servicios a través de Auditorias internas	definidas en las caracterizaciones y procedimientos de los procesos
8.3 Control del servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme</li> </ul>	<b>No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito. Irregularidad, resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
8.4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la satisfacción del cliente</li> <li>Auditorias internas</li> <li>Quejas y reclamos</li> <li>Indicadores de Gestión</li> <li>No conformidades</li> </ul>	Registros a cada una de las entradas establecidas para el mejoramiento a través de la aplicación de acciones correctivas y preventivas
8.5.1 Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de Acciones preventivas y de mejora</li> <li>Establecer dentro de la Política de Calidad un compromiso con la mejora continua</li> </ul>	
8.5.2 y 8.5.3 Acción correctiva y Acción preventiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para la eliminación de no conformidades y sus causas a través de la aplicación de acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	

Fuente: NARVÁEZ VÉLEZ, José Francisco. Estructuración de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2000 en la empresa JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2006. 1 CD. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería

♦ Registros para:

- Revisión por la dirección

- Acta de revisión por la dirección FO-GG-01
- Educación, formación, habilidades y experiencia
  - Descripción y perfil del cargo FO-AD-05
- Evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos
  - Plan de Calidad FO-GQ-15
  - Matriz de Requisitos Legales ANEXO O
  - Matriz de Requisitos NTC ISO 9001:2000 vs. Procesos JM Inmobiliaria ANEXO P
- Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por la misma.
  - a) Resultados del seguimiento
    - Actas de Reunión FO-GQ-16
  - b) Resultados de la medición
    - Indicadores de gestión
  - c) Resultados de auditorías internas
    - Reporte y solución de hallazgos FO-GQ-12
  - d) Resultados de acciones tomadas
    - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
  - Evaluación de Proveedores FO-CO-04
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva
- Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
- Resultados del seguimiento
  - Actas de Reunión FO-GQ-16
- Resultados de la medición
  - Indicadores de gestión
- Resultados de cumplimiento de los requisitos del cliente
  - Registros de la aplicación del plan de calidad FO-GQ-15
- Identificación única del servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito
  - Carpeta de venta o arrendamiento realizado
  - Listado maestro de registros FO-GQ-05
- Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
  - Fichas descriptivas de inmuebles
  - Inventarios FO-VA-01
- Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
  - Programa de Auditorías FO-GQ-09

- Plan de Auditoria FO-GQ-10
- Lista de Verificación FO-GQ-11
- Reporte y solución de Hallazgos FO-GQ12
- Informe de auditoria FO-GQ-13
- Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la prestación del servicio
  - Organigrama de JM Inmobiliaria ANEXO M
  - Caracterizaciones de los procesos operativos ANEXOS del B al ANEXO K
- Naturaleza de las no conformidades del servicio y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- Resultados de la acción correctiva
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- Resultados de la acción preventiva
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- ◆ Se realizó el estudio correspondiente acerca de las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve JM inmobiliaria para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

JM Inmobiliaria debe regirse por las siguientes leyes y artículos, entre otras normas obligatorias para cualquier establecimiento comercial.

- Código Civil: Artículo 1611, artículos 1973 a 2035, artículos 2142 a 2199.
- Código de Procedimiento Civil: Artículo 424.
- Código de Comercio: Artículos 515 a 524, artículos 1262 a 1286.
- Ley 820 de 2003: Decreto 51 de enero de 2004.
- Ley 675 de Agosto 3 de 2001.
- Ley 788 de Diciembre 27 de 2002.
- Estatuto Tributario.
- Matriz de Requisitos Legales ANEXO O
- ◆ Se determinó los tipos de documentos que deben existir los cuales son:
  - Procedimiento de elaboración y control de documentos PR-GQ-01
  - Procedimiento de control de registros PR-GQ-02
  - Procedimiento de Auditorías Internas PR-GQ-03
  - Procedimiento de control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04

- Procedimientos generales para el funcionamiento de cada uno de los procesos

## 5.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

**Objetivo:** Conocer la situación de la documentación en la organización basándose de las necesidades determinadas en la etapa anterior.<sup>7</sup>

Para la ejecución de este diagnóstico se utilizaron las técnicas de observación y revisión de los documentos existentes. Se determinó la existencia o no de los documentos requeridos para el Sistema, en que medida cumplían con los requisitos establecidos para la documentación y si se estaban siendo utilizados correctamente.

Los resultados arrojados por este diagnóstico determinaron que JM Inmobiliaria contaba con todo lo referente al direccionamiento estratégico de la empresa y la información de tres procesos de la empresa. Estos resultados se relacionan a continuación.

Cuadro 2. Diagnóstico documental de la organización

DOCUMENTO	REQUISITO QUE APLICA	ESTADO DEL DOCUMENTO
Misión, Visión, Principios y Valores	4.1 Requisitos Generales	Ya establecidos sin embargo no implementados
Política y Objetivos de Calidad	4.2 Requisitos de documentación 5.3 Política de Calidad	Falta revisión, aprobación e implementación
Caracterizaciones de los Procesos Venta de Arrendamiento, Captación y Venta de Inmuebles	4.1 Requisitos Generales	Falta revisión, aprobación e implementación
Mapa de Procesos	4.1 Requisitos Generales	Falta revisión, aprobación e implementación

Fuente: NARVÁEZ VÉLEZ, José Francisco. Estructuración de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2000 en la empresa JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2006. 1 CD. Trabajo de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería

Este diagnóstico lo realizó el estudiante en pasantía José Francisco Narváez Vélez, el 7 de Junio de 2005 con la colaboración de la directora de arrendamientos

<sup>7</sup> Ibíd., [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/)

de JM Inmobiliaria, Johanna Bonilla que hacia sus veces de coordinadora de calidad.

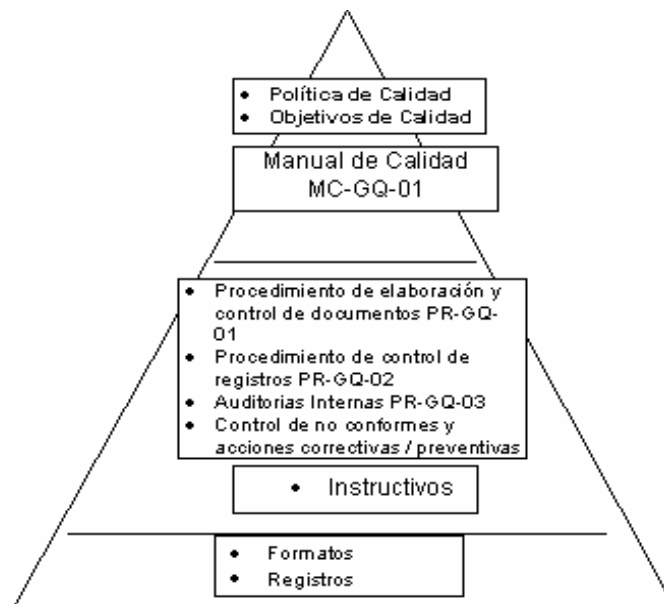
Cabe aclarar que el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad inicio en el mes de Octubre de 2004 prolongándose hasta finales de Mayo de 2005. Después hubo un paro en el proceso que duro 3 semanas aproximadamente hasta que se designo al estudiante anteriormente nombrado para que continuara con el proceso. Esto ultimo debido al limitado tiempo que los miembros de la empresa podían dedicarle al proceso de implementación, el cual no era suficiente para cumplir a cabalidad con lo requerido para dicha implementación.

### 5.3 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.

**Objetivo:** Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.<sup>8</sup>

- ♦ La jerarquía de la documentación se definió de la siguiente manera.

Figura 2. Pirámide de jerarquía de la Documentación



Fuente: INSTITUTO COLOMBIANO DE NOMRAS TÉCNICAS. Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Santa fe de Bogota, D.C.: ICONTEC, 2000. p. i-ii

<sup>8</sup> Ibíd., [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/)

Definición de la autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

La autoridad y responsabilidad con respecto a la elaboración de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de JM Inmobiliaria fueron entregadas al autor de este proyecto el estudiante en pasantía José Francisco Narváez Vélez.

♦ Definición de la estructura y formato del Manual de Calidad.

El estudiante José Francisco Narváez Vélez y el asesor externo de la empresa, ingeniera Civil Blanca Myriam Robayo definieron la siguiente estructura para el manual de calidad:


- Título
- Objetivo
- Alcance y Responsabilidad
- Control de Modificaciones
- Términos y Definiciones
- Presentación de la Empresa
- Misión y Visión
- Alcance del sistema
- Exclusiones
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Identificación de Procesos
- Caracterización de Procesos
- Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO9001:2000

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

♦ Determinación del procedimiento de elaboración y control de la documentación.

Se estableció el siguiente procedimiento para el control de la documentación del sistema. Su paginación no llevara numeración ya que esto no afecta el resultado que se quiere evidenciar.



	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer a toda la organización los documentos y registros inherentes a cada proceso y la importancia de su aplicación rigurosa, respetando las normas establecidas para su diligenciamiento, actualizaciones, control y archivo del mismo una vez sirva como evidencia de una actuación de la empresa.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Este procedimiento aplica a todas y cada una de las actividades inherentes a los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad de la empresa y su aplicación directa. El coordinador de calidad será el responsable de verificar el cumplimiento de lo descrito en el presente documento

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Valor de la documentación.


La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) proveer la formación apropiada;
- c) la repetibilidad y la trazabilidad;
- d) proporcionar evidencias objetivas, y
- e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

- Tipos de documentos

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a) documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;
- b) documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;
- c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías;

e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;

f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

- Términos

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos


PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

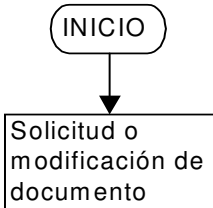
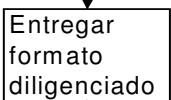
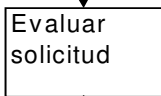
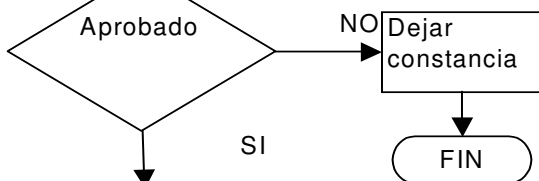
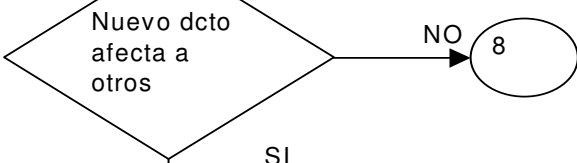
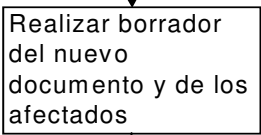
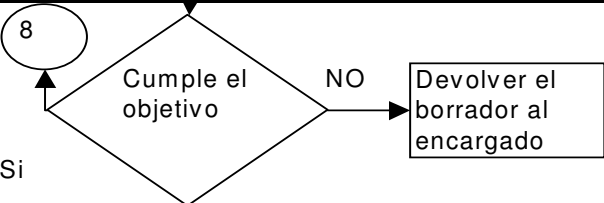
PLAN DE LA CALIDAD: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.(Que, Quien, Como, Donde y Cuando)


REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

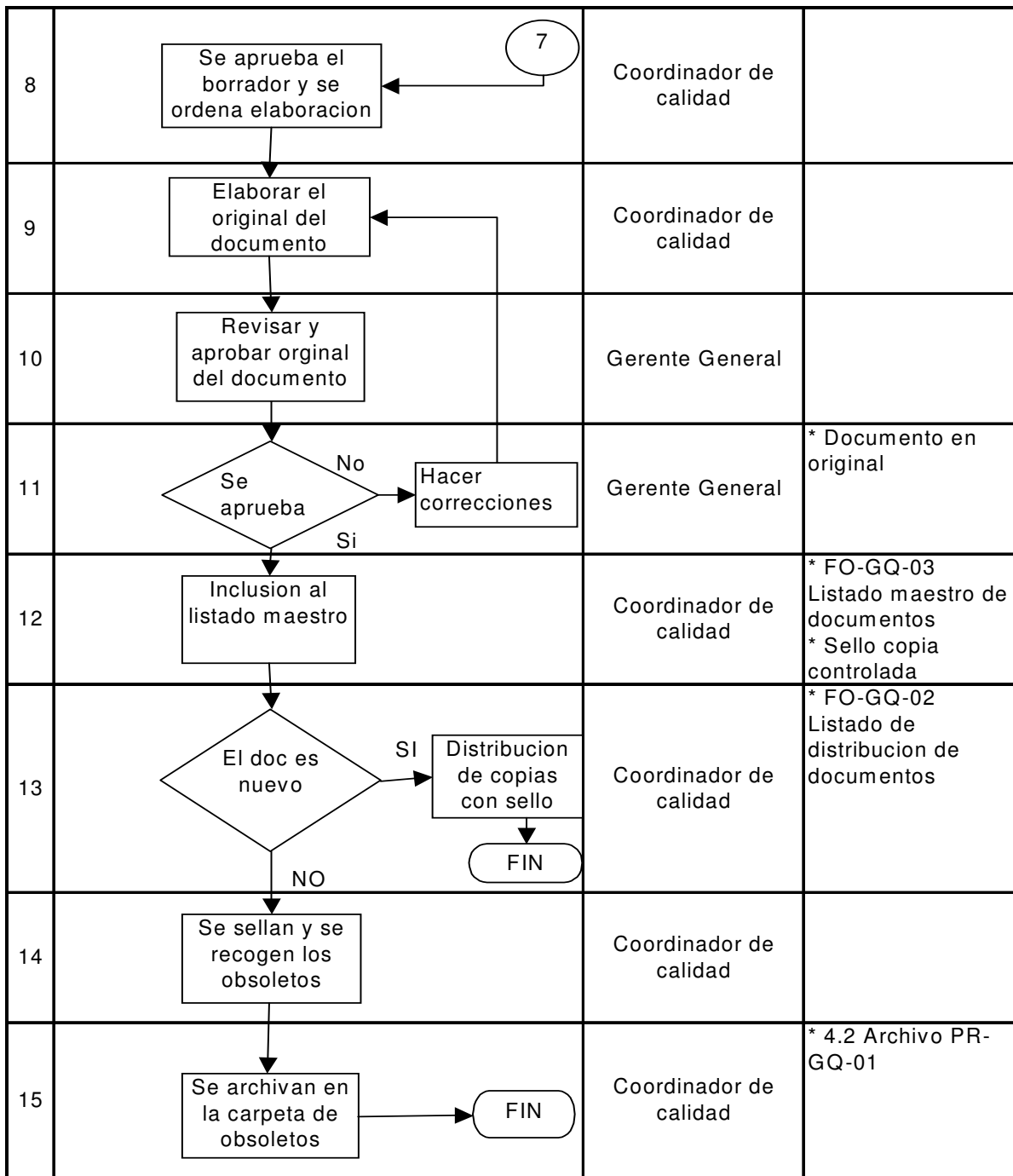
#### **4. DESARROLLO**


	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS			
	PR-GQ-01	VERSIÓN 2	03/01/06	PÁGINA X de Y

#### 4.1 ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		Cualquier colaborador del proceso	* FO-GQ-01 Solicitud modificación de documento
2		Cualquier colaborador del proceso	* FO-GQ-01 Solicitud modificación de documento
3		Comité de calidad	* FO-GQ-01 Solicitud o modificación de documentos
4		Coordinador de calidad	* FO-GQ-16 Solicitud o modificación de documentos
5		Coordinador de calidad	
6		Responsable de elaboracion	* PR-GQ-01 - Codificacion - Esctructura
7		Coordinador de calidad	

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS			
	PR-GQ-01	VERSIÓN 2	03/01/06	PÁGINA X de Y

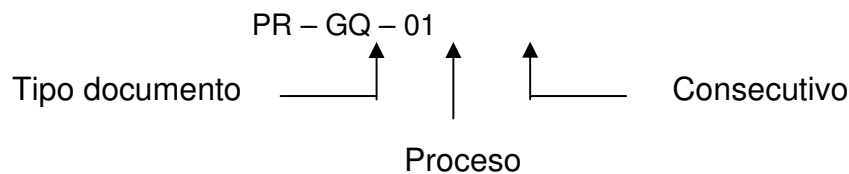


	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

- Codificación


Se ha definido la siguiente estructura de codificación para los documentos de la empresa, teniendo como base el tipo de documento es decir si es un formato, un documento externo, un procedimiento, una solicitud o el manual de calidad, de igual manera el proceso al cual se asocia y el número consecutivo acorde con su creación.


Ejemplo: Procedimiento de control de documentos




<b>ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>P</b>	
GESTIÓN GERENCIAL			<b>GG</b>
GESTION COMERCIAL			<b>GC</b>
GESTION CALIDAD			<b>GQ</b>
CAPTACION			<b>CP</b>
VENTA DE INMUEBLES			<b>VI</b>
VENTA DE ARRENDAMIENTO			<b>VA</b>
ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES			<b>AI</b>
PROCESO ADMINISTRATIVO			<b>AD</b>
COMPRAS			<b>CO</b>
GESTION FINANCIERA			<b>GF</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>		<b>CODIGO</b>	
MANUAL DE CALIDAD		<b>MC</b>	
PROCEDIMIENTOS		<b>PR</b>	
INSTRUCTIVOS		<b>IN</b>	
SOLICITUDES		<b>SO</b>	
FORMATOS		<b>FO</b>	
DOCUMENTOS EXTERNOS		<b>DE</b>	

- Estructura para procedimientos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PAGINA</b>

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance y Responsabilidad	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento y designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Desarrollo	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.
Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Opcional	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS			
	PR-GQ-01	VERSIÓN 2	03/01/06	PÁGINA X de Y


- Estructura para formatos



## NOMBRE DEL DOCUMENTO

**CONTENIDO**

\* Nota: Como pie de pagina se colocara el Código, Versión, Fecha, Pagina. Para formatos elaborados en papelería de JM Inmobiliaria no se colocara el login de JM Inmobiliaria.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

- Presentación texto
  - Tamaño del papel. Los documentos deberán elaborarse en papel tamaño carta. En caso de formatos que superen las medidas de este papel, se podrá utilizar un formato superior como oficio.
  - Tipo de letra. El texto de los documentos deberá escribirse utilizando el tipo de letra Arial en tamaño 11 justificado. Los títulos deberán estar centrados en mayúscula con letra Arial en tamaño 11.
  - Espacios. Los documentos deberán escribirse a espacio sencillo, a excepción de los formatos en los cuales se ubicarán los campos respectivos acorde con el tamaño del papel utilizado, buscando ajustar todo en una sola hoja para un mejor manejo, archivo y entendimiento del mismo.
  - Anexos. Los anexos a documentos generados en la empresa deberán en lo posible acogerse a las directrices aquí definidas teniendo primordialmente título, numeración consecutiva y pie de página que indique el documento al que pertenece.
  - Márgenes. La margen superior debe ser de 3,5 cm, la inferior 3,5 cm, la izquierda de 3 cm y la derecha de 2,5 cm para los documentos que muestren procedimientos, caracterizaciones e instructivos. Para los formatos utilizados en cada proceso las márgenes serán de 2 cm en todos los lados. Para formatos elaborados en papelería de JM la margen superior será de 6 cm
  - Representación de valores numéricos. Se utilizará una coma para la separación entre los números enteros y los números decimales.
- Aspectos de redacción.

Se debe tener claridad, coherencia y exactitud en la redacción de los documentos. No se deben utilizar abreviaturas, solo en casos excepcionales. No uso de extranjerismos. Diligenciar completamente los campos de los formatos. No usar codificaciones inventadas por quien esté diligenciando el documento.


## 4.2. ARCHIVO

- **INFORMACIÓN ELECTRÓNICA**

Los documentos electrónicos se grabarán en el disco duro del equipo de cómputo del proceso al que pertenezcan con el nombre del código respectivo asignado en la tabla de codificación de este proceso.

El back-up de esta información se realizara cada vez que haya un ingreso importante de nueva información. Todo los documentos y registros que se generen se grabaran en una memory stick del cual será responsable de su control y conservación el coordinador de calidad. Los documentos concernientes a cada proceso se dispondrán en carpetas con el nombre del tipo de documento que contiene, tal y como lo muestra el siguiente ejemplo:



	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

- ARRENDAMIENTO
    - CONTRATOS AR
      - ASESORES
        - CESAR CEBALLOS
- FO-VA-05 Contrato de arrendamiento.

- **DOCUMENTOS OBSOLETOS.**

Los documentos que se consideren obsoletos debido a actualizaciones realizadas sobre ellos, se archivarán en un folder único llamado "DOCUMENTOS OBSOLETOS" en el cual se evidenciará la historia de dicho documento. La custodia de esta carpeta estará en cabeza del Coordinador de Calidad. El coordinador de calidad se encargará de recoger los documentos obsoletos en circulación y reemplazarlos por los nuevos que hayan sido objeto de una actualización. Al documento se le debe poner un sello grande de tinta que diga OBSOLETO para que en caso de que por error salga a circulación se pueda identificar como tal muy fácilmente.

- **DOCUMENTOS CONTROLADOS.**

Se deberá conservar una copia vigente de cada documento en un AZ en la cual contendrá en la primera página el listado de todos y cada uno de los documentos con su respectivo nombre y código. En las páginas subsiguientes se ubicarán en el mismo orden de la tabla el ejemplar original de cada documento (FO-GQ-03 Listado maestro de documentos.). El responsable de controlar esta carpeta será el Coordinador de Calidad. Cualquier documento que haga parte del sistema que este en vigencia deberá llevar el sello de copia controlada.


- **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.**

A cada proceso respectivo se le entregará formalmente mediante comunicación escrita los documentos inherentes al proceso que ejecutan y al campo de aplicación. De igual manera se hará entrega de todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Estos documentos se encuentran contemplados dentro del listado maestro de documentos FO-GQ-03 y serán distribuidos a cada proceso involucrado y por ende a los directos responsables de su manejo de acuerdo a listado distribución de documentos FO-GQ-04.

Esta entrega deberá archivar en una carpeta exclusiva para tal fin denominada "ENTREGA DE DOCUMENTOS", en la cual se dejará constancia mediante firmas con fecha de recibo de los mismos sobre la comunicación remitora (FO-GQ-04 Listado distribución de documentos).

#### **4.3. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.**

Los documentos deberán conservarse en legajadores los cuales deberán marcarse con el nombre respectivo en la pestaña del folder.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
	<b>PR-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>03/01/06</b>	<b>PÁGINA X de Y</b>

Los documentos electrónicos reposarán en el disco duro del equipo de cómputo de Gestión Calidad con copias de seguridad en los equipos de la Gerencia General y de los procesos que involucren el documento.

Se grabarán con el nombre del código respectivo asignado en la tabla de codificación de este proceso. Este proceso se realizara cada vez que se actualice o modifique un documento, y el responsable será el coordinador de calidad.

<b>ELABORO</b>  <b>CARGO:</b> Coordinador de calidad  <b>FIRMA:</b>	<b>REVISO</b>  <b>CARGO:</b> Gerente General  <b>FIRMA:</b>	<b>APROBO</b>  <b>CARGO:</b> Gerente General  <b>FIRMA:</b>
---	---	---

- ♦ Establecer el flujo de la documentación.

En esta tarea se organizo el flujo de la documentación de manera que garantizara que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas. Para esto se elaboro una listado maestro de documentos FO-GQ-03, en cual se identifican todo los documentos del sistema, su versión, fecha de actualización, responsable de su conservación y localización.

- ♦ Planificación de la capacitación del personal implicado.

La persona encargada de la capacitación para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad fue la Ingeniera Civil Myriam Robayo, consultora responsable de la asesoría con respecto a la implementación del Sistema. Esta capacitación fue dirigida al estudiante en pasantía el cual tenia la responsabilidad de la elaboración de todos los documentos necesarios para el Sistema. Esta capacitación se realizo permanentemente durante la fase de elaboración del sistema documental.

La capacitación se baso en tres fases:

- Asesoría.
- Revisión.
- Aprobación.

## **5.4 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.**

**Objetivo:** elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.


### **Tareas:**

- ♦ Elaborar los procedimientos generales.

Para elaborar los procedimientos generales se utilizara la estructura definida en el procedimiento de elaboración y control de documentos.

- ♦ Elaborar el Manual de Calidad.

Se elaboro el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño. El documento final del Manual de Calidad quedo de la siguiente forma omitiendo la paginación numérica ya que no afecta la estructura del mismo.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

## 1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en JM Inmobiliaria, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2000.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

El Manual de Calidad cubre la estructura, la administración y el control del Sistema de Gestión de la Calidad. Aplica a todos los procesos que se gestionan en la empresa y que tienen responsabilidad con el SGC.

## 3. CONTROL DE MODIFICACIONES

REV	FECHA	PAGINA	DESCRIPCIÓN
1	04/11/05	ANEXO 13	Se redefinió el enfoque estratégico en la matriz de planificación de la calidad, al proceso admón. de inmuebles adicionando el objetivo 4 de calidad a su alineamiento estratégico.
1	21/12/05	PAGINA 5	Se redefinió el alcance incluyendo como servicio la venta de proyectos y se mejoro la redacción de las exclusiones a la norma


## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**INMUEBLE** Es todo bien construido sobre un terreno destinado para la vivienda o actividad comercial y conformado en su estructura básica por paredes, dotación de servicios públicos básicos.

**ARRENDATARIO** Persona natural o jurídica que toma en arrendamiento un inmueble administrado por la Inmobiliaria.

**ARRENDADOR** La inmobiliaria que ha recibido el inmueble para ser administrado y arrendado a un tercero.

**CLIENTE PROPIETARIO** Persona natural o jurídica que entrega un inmueble para ser administrado por la empresa.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

**PREENTREGA DE UN INMUEBLE** Verificación del inventario inicial con el cual fue entregado el inmueble al arrendatario

**INVENTARIO** El formato que contiene de forma detallada todos los componentes físicos que hacen parte del inmueble

**ENTREGA DE UN INMUEBLE** Es el acto mediante el cual un arrendatario hace entrega a la inmobiliaria del inmueble que ha ocupado durante el contrato que se dio por terminado.

**NOVEDADES** Se entienden por novedades todos los cambios que se originan durante la vigencia del contrato representados en incrementos, nuevos ingresos, terminaciones, morosidad y que deben ser reportadas a la aseguradora o afianzadora según el caso.

**ASEGURADORA** Compañía encargada de amparar por medio de un contrato de seguros representado por una póliza, el riesgo de incumplimiento en el pago del canon de arrendamiento y servicios públicos por parte del arrendatario

**AFIANZADORA** Compañía encargada de respaldar económicamente a los arrendatarios en caso de presentarse un incumplimiento en el pago del canon y servicios públicos


**CANON** Valor pactado en el contrato de arrendamiento como contraprestación al goce y disfrute de un inmueble entregado por la inmobiliaria a un tercero

**LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS** Es la actividad por medio de la cual se calcula el valor a pagar por parte del arrendatario proporcional a la fecha de la entrega del inmueble a la inmobiliaria.

**ASAMBLEA DE COOPROPIETARIOS** Es la reunión anual que se lleva a cabo en las unidades de vivienda multifamiliar por medio de la cual se elige la junta administradora, el administrador, se pactan tarifas de administración mensual entre otras actividades

**REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL** Es la normatividad por medio de la cual se definen los parámetros a cumplir por parte de los residentes de un inmueble que hace parte de un edificio

**PROMESA DE COMPRAVENTA** Es el documento por medio del cual la parte compradora y vendedora pactan las condiciones en que se realizará la transferencia o cambio de titularidad de un inmueble.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

**CERTIFICADO DE TRADICIÓN** Documento público expedido por la oficina de registro de instrumentos públicos del municipio, en el cual se presenta la historia de los cambios de titularidad y afectación de un inmueble

**OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS** Ente municipal encargado de controlar y expedir los certificados de tradición de un inmueble

**NOTARIA** Entidad encargada de dar fé en el cumplimiento de las leyes y normas que regulan los actos de compra y venta de inmuebles.

**CONTRATO DE CORRETAJE** Es el documento por medio del cual se pactan, entre el cliente propietario y la inmobiliaria, las condiciones de comisión a favor de la empresa por concepto de la venta de un inmueble.

**PRECONTRATO** Es la figura definida para separar o reservar un inmueble en arrendamiento previo al lleno de los requisitos exigidos por la Inmobiliaria para entregar el inmueble en arrendamiento.

**CONTRATO DE ARRENDAMIENTO** Es el contrato en el cual se pactan las obligaciones bilaterales del arrendador y el arrendatario tales como entrega, valor del canon, fecha de pago, duración, etc.

**CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN** Es el contrato que se firma entre la inmobiliaria y el cliente propietario donde se pactan las condiciones en las que se entrega el inmueble para su administración, tales como valor de la comisión, ubicación del inmueble entre otras.


**COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN** Es la remuneración pactada entre el cliente propietario y la inmobiliaria como reconocimiento a su labor de administración del inmueble.

**COMISIÓN DE VENTA** Es el porcentaje pactado entre el cliente propietario y la inmobiliaria como reconocimiento a la labor de venta del inmueble, aplicable sobre el valor total de la transacción.

## **5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **JM INMOBILIARIA**

Es una empresa constituida ante la Cámara de Comercio el 23 de Octubre de 1.991, ubicada en la Avenida 8Norte # 10 – 05 del barrio Granada, de la ciudad de Cali.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

Durante estos 13 años, la empresa se ha posicionado dentro de un marco de cumplimiento, honestidad y la mejor atención a nuestros clientes y público en general. Ello ha generado que **JM INMOBILIARIA** ocupe una destacada posición dentro del propio gremio y la ciudadanía, creando su propia base de datos de clientes fruto del trabajo comercial bien desarrollado.


En la actualidad, **JM INMOBILIARIA** es miembro activo de la Lonja de Propiedad Raíz de Cali, socio activo de **FIANZA CRÉDITO** Inmobiliario y **ASEGURADORA EL LIBERTADOR** (Grupo Bolívar), compañías aptas para complementar el objeto social y generando seguridad en los pagos del canon de arrendamientos a los propietarios.

Como parte de su labor en el sector inmobiliario, en 1.995, **JM INMOBILIARIA** promovió, gerenció y comercializó su propio proyecto de vivienda multifamiliar, denominado EDIFICIO SANTA INÉS, el cual consta de 12 apartamentos. Actualmente, **JM INMOBILIARIA** gerencia el desarrollo de un nuevo proyecto de vivienda, denominado EDIFICIO THILANKA, ubicado en el barrio Santa Teresita de Cali el cual consta de 15 apartamento con ventas a la fecha superiores al 50% del área vendible.

Durante los últimos años, **JM INMOBILIARIA** ha sido una de las seleccionadas para participar en la comercialización de varios proyectos liderados por diferentes promotores y constructores como lo son Latco S. A., Anmis Pijao Grupo Constructor, Ing. Jaime Álvarez Jaramillo, Raúl Ackerman Arquitectos, Nagui Sabet y Asociados, Javier E. Sánchez S. y Cia., Constructora Bariloche S. A., Promotora Nuevo Urbanismo, Constructora Meléndez S. A., Mecon S. A. (Medellín), Fincas Panaca, entre otros.

Igualmente, la empresa atiende ventas de miscelánea de inmuebles de particulares y también daciones en pago de diferentes entidades bancarias como lo son Bancolombia, Grupo Aval, Central de Inversiones S. A. (CISA), FIDUFES, etc, prestando un servicio cada vez más completo a quien ve en el sector inmobiliario una oportunidad de inversión, impulsando su crecimiento y fortalezas.

El mercado actual de **JM INMOBILIARIA** dentro del sector inmobiliario se ubica entre los estratos 4 y 6 en la zona oeste de Cali, dando diversidad de opciones para invertir en Finca Raíz, tanto en ventas como en administración y arrendamientos de inmuebles.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

## **6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **MISIÓN**

Brindamos servicios en el sector inmobiliario y de la construcción generando confiabilidad, seguridad y la oportunidad del mejor negocio a nuestros clientes con base en un grupo humano comprometido y competente, con la tecnología apropiada fomentando el dinamismo y crecimiento de la organización.

### **VISIÓN**

Nuestra visión es ser la mejor opción en el sector inmobiliario por la efectividad e innovación de sus servicios.

## **7. DIRECTRICES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **ALCANCE:**

Venta de proyectos de vivienda, Avalúos, Venta de vivienda usada y Arrendamientos de inmuebles.

Sale of housing projects, evaluations, sales of used housing, Renting of real state.

### **EXCLUSIONES:**

#### **7.3 Diseño y desarrollo**


JM Inmobiliaria no realiza diseños de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones de la ley, los requerimientos de los clientes y de la misma empresa, en este sentido se apoya en lo expuesto en los numerales 5.4 Planificación de la Calidad y 7.1 Planificación de la realización del servicio.

#### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

JM Inmobiliaria no establece procesos de seguimiento y medición donde se utilizan dispositivos, ya que estos últimos no son aplicables para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio que presta.

Dichas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de JM Inmobiliaria para proporcionar servicios que cumplen con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Búsqueda constante de nuevas y más rentables oportunidades de negocio en el sector inmobiliario con el personal capacitado, motivado y proactivo que supere las expectativas y necesidades de atención, servicio y asesoramiento de los clientes generando mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y una ubicación privilegiada dentro del mercado de propiedad raíz y afines.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Mejorar el nivel de competencia y compromiso del personal.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la gestión de los diferentes procesos.
- Aumentar el margen de competitividad y rentabilidad de la organización.
- Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.

## **IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

JM Inmobiliaria a establecido dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, tres grupos de procesos que se clasifican en:


- PROCESOS GERENCIALES
- PROCESOS OPERATIVOS
- PROCESOS DE SOPORTE

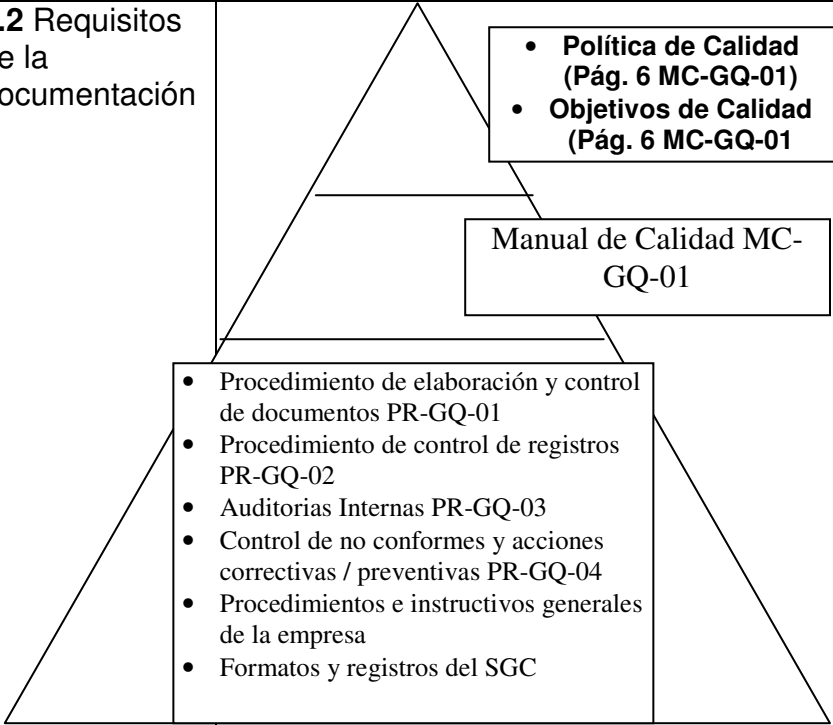
Para mayor claridad, esta clasificación se muestra en el Mapa de procesos (Anexo 1)


## **8. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

JM Inmobiliaria, dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad ha definido una serie de procesos claves para la prestación de su servicio los cuales están detallados en las caracterizaciones de estos mismos (ANEXOS del 2 al 12).


Cuadro 3. Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO9001

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>


<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLIMIENTO POR PARTE DE JM INMOBILIARIA</b>
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos: (ANEXO 1)</li> <li>• Caracterización de los Procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-GG-01 Gestión Gerencial: (ANEXO 2)</li> <li>• P-GQ-03 Gestión Calidad: (ANEXO 3 y 4)</li> <li>• P-CP-04 Captación: (ANEXO 5)</li> <li>• P-VI-05 Ventas: (ANEXO 6)</li> <li>• P-VA-06 Venta de arrendamiento: (ANEXO 7)</li> <li>• P-AI-07 Administración de Inmuebles: (ANEXO 8 y 9)</li> <li>• P-AD-08 Proceso Administrativo: (ANEXO 10)</li> <li>• P-CO-09 Compras (ANEXO 11)</li> <li>• P-GF-10 Gestión Financiera: (ANEXO 12)</li> </ul> </li> </ul>
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Calidad (Pág. 6 MC-GQ-01)</li> <li>• Objetivos de Calidad (Pág. 6 MC-GQ-01)</li> </ul> <p>Manual de Calidad MC-GQ-01</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de elaboración y control de documentos PR-GQ-01</li> <li>• Procedimiento de control de registros PR-GQ-02</li> <li>• Auditorías Internas PR-GQ-03</li> <li>• Control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04</li> <li>• Procedimientos e instructivos generales de la empresa</li> <li>• Formatos y registros del SGC</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>


<b>5.1</b> Compromiso de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Calidad FO-GQ-15</li> <li>• Política de Calidad (Pág. 6 MC-GQ-01)</li> <li>• Objetivos de Calidad (Pág. 6 MC-GQ-01)</li> <li>• Acta de Revisión por la dirección</li> <li>• Presupuesto Implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC</li> </ul>
<b>5.2</b> Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de los requisitos contractuales del cliente, a través de las entradas identificadas en los procesos operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-CP-04 Captación</li> <li>• P-VI-05 Ventas</li> <li>• P-VA-06 Venta de Arrendamiento</li> <li>• P-AI-07 Administración de Inmuebles</li> </ul> </li> </ul>
<b>5.3</b> Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La declaración documentada de la Política de Calidad se da a través del presente documento MC-GQ-01 Pág. 6</li> </ul>
<b>5.4</b> Planificación de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Planificación del SGC (ANEXO 13)</li> </ul>
<b>5.5.1</b> Responsabilidad y Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama de JM Inmobiliaria (ANEXO 14)</li> <li>• FO-AD-05 Descripción y Perfil de Cargo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Director de Ventas</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> <li>• Contador</li> <li>• Director de Arrendamientos</li> <li>• Consultor de Ventas</li> <li>• Coordinador contrato 005</li> <li>• Asesor de arrendamientos</li> <li>• Auxiliar de Tesorería</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionista</li> <li>• Secretaria de Ventas y Arrendamientos</li> <li>• Archivista</li> <li>• Mensajero</li> </ul>
<b>5.5.2</b> Representante de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante Acta reunión FO-GQ-16 se designo como representante de la Dirección a quien ocupa el cargo de Gerente General</li> </ul>
<b>5.5.3</b> Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Comunicación Interna (ANEXO 15)</li> </ul>
<b>5.6</b> Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La alta dirección realiza Revisiones por la Dirección cada seis meses, quedando como registro el Acta de revisión por la Dirección</li> </ul>
<b>6.1</b> Provisión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC</li> <li>• Los recursos requeridos por cada uno de los procesos (ver caracterizaciones) para garantizar su desempeño</li> <li>• Presupuesto para fortalecer competencias</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>


<b>6.2</b> Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-AD-05 Descripción y Perfil de Cargo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Director de Ventas</li> <li>• Coordinador de Calidad</li> <li>• Contador</li> <li>• Director de Arrendamientos</li> <li>• Consultor de Ventas</li> <li>• Coordinador contrato 005</li> <li>• Asesor de arrendamientos</li> <li>• Asistente de arrendamientos</li> <li>• Auxiliar de arrendamientos</li> <li>• Auxiliar de Tesorería</li> <li>• Recepcionista</li> <li>• Secretaria de Ventas y Arrendamientos</li> <li>• Archivista</li> <li>• Mensajero</li> </ul> </li> <li>• PR-AD-01 Reclutamiento, Selección y Evaluación de personal</li> </ul>
<b>6.3</b> Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-AD-11 Ficha de equipo y control de mantenimientos</li> <li>• FO-AD-16 Cronograma de mantenimiento de equipos</li> </ul>
<b>6.4</b> Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panorama de Riesgos</li> <li>• Programa de Salud Ocupacional</li> <li>• PR-AD-03 Salud Ocupacional</li> </ul>
<b>7.1</b> Planificación de la realización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de calidad (Pág. 6 MC-GQ-01)</li> <li>• FO-GQ-15 Plan de calidad</li> <li>• Matriz de requisitos legales(ANEXO 16)</li> <li>• Matriz de requisitos NTC ISO 9001:2000 vs. Procesos de JM Inmobiliaria(ANEXO 17 y 18)</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

<b>7.2.1</b> Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue de los requisitos relacionados con el servicio se identifican en las caracterizaciones de los procesos operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>P-CP-04 Captación</li> <li>P-VI-05 Ventas</li> <li>P-VA-06 Venta de Arrendamiento</li> <li>P-VA-07 Administración de inmuebles</li> </ul> </li> </ul>
<b>7.2.2</b> Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>La revisión de los requisitos relacionados con el servicio esta identificada en cada uno de los procedimientos de los procesos operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-CP-01 Captación</li> <li>PR-VI-01 Ventas Misceláneas</li> <li>PR-VI-02 Ventas Proyectos</li> <li>PR-VA-01 Venta de Arrendamiento</li> <li>PR-AI-01 Administración de Inmuebles</li> </ul> </li> </ul>
<b>7.2.3</b> Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-GQ-06 Tratamiento Quejas y Reclamos</li> <li>FO-AD-17 Matriz de comunicación Interna y Externa</li> <li>PR-GQ-07 Satisfacción de cliente</li> <li>FO-GQ-15 Plan de calidad</li> </ul>
<b>7.3</b> Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria no realiza diseños de nuevos servicios dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones de la ley, los requerimientos de los clientes y de la misma empresa, en este sentido se apoya en lo expuesto en los numerales 5.4 Planificación de la Calidad y 7.1 Planificación de la prestación del servicio.</li> </ul>
<b>7.4</b> Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>El despliegue sobre el proceso, información y verificación de compras de productos o servicios se encuentra identificado en el Proceso de Compras P-CO-09 y su procedimiento PR-CO-01</li> </ul>


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

<b>7.5.1</b> Control de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria planifica la prestación de sus servicios mediante los procedimientos de los procesos operativos, <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-CP-01 Captación</li> <li>PR-VI-01 Ventas Misceláneas</li> <li>PR-VI-02 Ventas Proyectos</li> <li>PR-VA-01 Venta de Arrendamiento</li> <li>PR-AI-01 Administración de Inmuebles</li> </ul> los cuales se controlan mediante el cumplimiento de estos mismos y de instructivos que contienen la información que describen las características del servicio. </li> <li>PR-GQ-04 Control de no conformes y acciones correctivas / preventivas</li> </ul>
<b>7.5.2</b> Validación de los procesos de prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios ofrecidos por JM Inmobiliaria pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos.</li> </ul>
<b>7.5.3</b> Identificación y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria da identificación y trazabilidad a través de registros y documentos asociados, de los cuales es posible hacer la historia del servicio desde la solicitud, hasta el cierre del mismo. (PR-GQ-02 Procedimiento de Control de Registros)</li> </ul>
<b>7.5.4</b> Propiedad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente a través de cada una de las etapas de sus procesos de realización: <ul style="list-style-type: none"> <li>P-CP-04 Captación</li> <li>P-VI-05 Ventas</li> <li>P-VA-06 Venta de Arrendamiento</li> <li>P-AI-07 Administración de Inmuebles</li> </ul> PR-GQ-01 Procedimiento de elaboración y control de documentos PR-GQ-02 Procedimiento de Control de registros </li> </ul>
<b>7.5.5</b> Preservación del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las disposiciones definidas para la adecuada identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros generados en la prestación del servicio son la forma para preservar el producto en todas sus etapas. PR-GQ-01 Procedimiento de elaboración y control de documentos, PR-</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

	GQ-02 Procedimiento de Control de registros
<b>7.6</b> Control de los dispositivos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria no establece procesos de seguimiento y medición donde se utilizan dispositivos, ya que estos últimos no son aplicables para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio que presta.</li> </ul>
<b>8.2.1</b> Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria mide cada seis (6) meses el cumplimiento de los requisitos del cliente por medio de encuestas (FO-GQ-06 Encuesta de satisfacción del cliente), manifestación de quejas y reclamos, y reuniones de comité de calidad. Dependiendo de su impacto o incidencia, estas pueden ser evaluadas y tratadas por medio de los procedimientos de control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04 según procedimiento "Tratamiento quejas" PR-GQ-06 y "Satisfacción del cliente" PR-GQ-07.</li> </ul>
<b>8.2.2</b> Auditoria interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorias internas de calidad se describen en procedimiento Auditorias Internas PR-GQ-03</li> </ul>
<b>8.2.3</b> Seguimiento y medición de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han definido los indicadores de gestión, por medio de los cuales se medirán la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos son descritos en las caracterizaciones de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>P-CP-04 Captación</li> <li>P-VI-05 Ventas</li> <li>P-VA-06 Venta de Arrendamiento</li> <li>P-AI-07 Administración de Inmuebles</li> </ul> </li> </ul>
<b>8.2.4</b> Seguimiento y medición del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria para cada uno de sus servicios ha determinado que en cada una de sus etapas se realice un seguimiento y una medición (7.5.1 Control de prestación del servicio Pág.10 MC-GQ-01). Además realiza un control de los servicios a través de Auditorias internas para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos. FO-GQ-15 Plan de calidad</li> </ul>
<b>8.3</b> Control del servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se muestra en el procedimiento Control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04. Los responsables de los procesos serán los encargados de verificar que las acciones definidas previamente, se apliquen oportunamente y eliminen la no conformidad.</li> </ul>



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
	<b>MC-GQ-01</b>	<b>VERSIÓN 2</b>	<b>12/08/05</b>	<b>Página X de Y</b>

<b>8.4</b> Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El insumo principal para realizar el análisis de datos se obtiene de: <ul style="list-style-type: none"> <li>La satisfacción del cliente (Encuestas de satisfacción del cliente FO-GQ-06) y quejas / reclamos (PR-GQ-06)</li> <li>La conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. (Auditorías internas)</li> <li>Los procesos (Con el análisis de indicadores de gestión y no conformes resultantes)</li> <li>La evaluación de proveedores (PR-CO-01 Compras)</li> </ul> </li> </ul>
<b>8.5.1</b> Mejora continua	JM Inmobiliaria incluye en su Política de Calidad su compromiso con el mejoramiento continuo. Para esto se vale de los resultados de Auditorías Internas (PR-GQ-03), control de no conformes acción correctiva / preventiva (PR-GQ-04), el análisis de datos (8.4 análisis de datos Pág. 12 MC-GQ-01), y la revisión por la dirección (5.6 revisión por la dirección Pág. 8 MC-GQ-01)
<b>8.5.2</b> Acción correctiva <b>8.5.3</b> Acción preventiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>JM Inmobiliaria describe los pasos en la revisión y determinación de no conformidades y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, en el procedimiento control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04, con el fin de eliminar la causa de la no conformidad. Todo documento del SGC que se vea afectado por la acción tomada para solucionar la no conformidad en el servicio, se debe modificar de acuerdo con el procedimiento de elaboración y control de documentos PR-GQ-01.</li> </ul>

<b>Elaboro</b>	<b>Reviso</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Cargo:</b> Coordinador de calidad	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Gerente General
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

- ♦ Elaborar otros documentos.

Elabora los formatos que soportaran las actividades de los procedimientos de acuerdo con los parámetros establecidos para su estructura y control.

- ♦ Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

## **5.5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.**

**Objetivo:** Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

### **Tareas:**

- ♦ Distribuir la documentación a todos los implicados.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

- ♦ Poner en práctica lo establecido en los documentos.
- ♦ Recopilar evidencia documentada de lo anterior.

## **5.6 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA.**

**Objetivo:** Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.


### **Tareas:**

- ♦ Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.

En JM Inmobiliaria se realizaron Auditorías Internas de acuerdo a lo establecido por el procedimiento de Auditorías Internas PR-GQ-03, con el objetivo de evaluar el nivel de apropiación de los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad y así detectar posibles fallas.


El alcance de estas auditorías abarcó todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, en los cuales se realizó la implementación. Para mayor claridad ver el programa y plan de auditorías a continuación.

Figura 3. Programación de Auditorías

<div>  <b>PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS</b> </div>									
<b>ELABORO:</b>		<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>		<b>APROBO:</b>		<b>FECHA</b>			
Coordinador de calidad				Gerente General					
PROCESO	NOMBRE	PROCEDIMIENTO	REQUISITO NTC ISO 9001:2000	AUDITOR	AUDITADO	PROPUESTA	EJECUTADA	SEGUIMIENTO	CIERRE NC
P-CP-04	Captación	PR-CP-01	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	José Francisco Narváez	Johanna B. Diego G.	17/10/2005			
P-VA-06	Venta de arrendamiento	PR-VA-01	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	José Francisco Narváez	Cesar C. Johanna B.	17/10/2005			
P-VI-05	Ventas	PR-VI-01 PR-VI-02	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	Johanna Bonilla José Francisco Narváez	Carlos Cardenas Martha Henao Cecilia Yepes	18/10/2005			
P-AI-07	Administración inmuebles	PR-AI-01 PR-AI-02	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	José Francisco Narváez	Johanna Bonilla	06/03/2006			
P-CO-09	Compras	PR-CO-01	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	Johanna Bonilla	Paola Campo	07/03/2006			
P-AD-08	Proceso administrativo	PR-AD-01	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	Johanna Bonilla	Magaly Zuñiga José Huertas	21/10/2005			
P-GF-10	Gestión Financiera	PR-GF-01	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	José Francisco Narváez	Magaly Zuñiga	22/10/2005			
P-GG-01	Gestión Gerencial	NA	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	José Francisco Narváez	Juan Mario Botero	26/10/2005			
P-GQ-03	Gestión Calidad	NA	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5	Johanna Bonilla	José Francisco Narváez	08/03/2006			

Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 2.

Figura 4. Plan de Auditoria

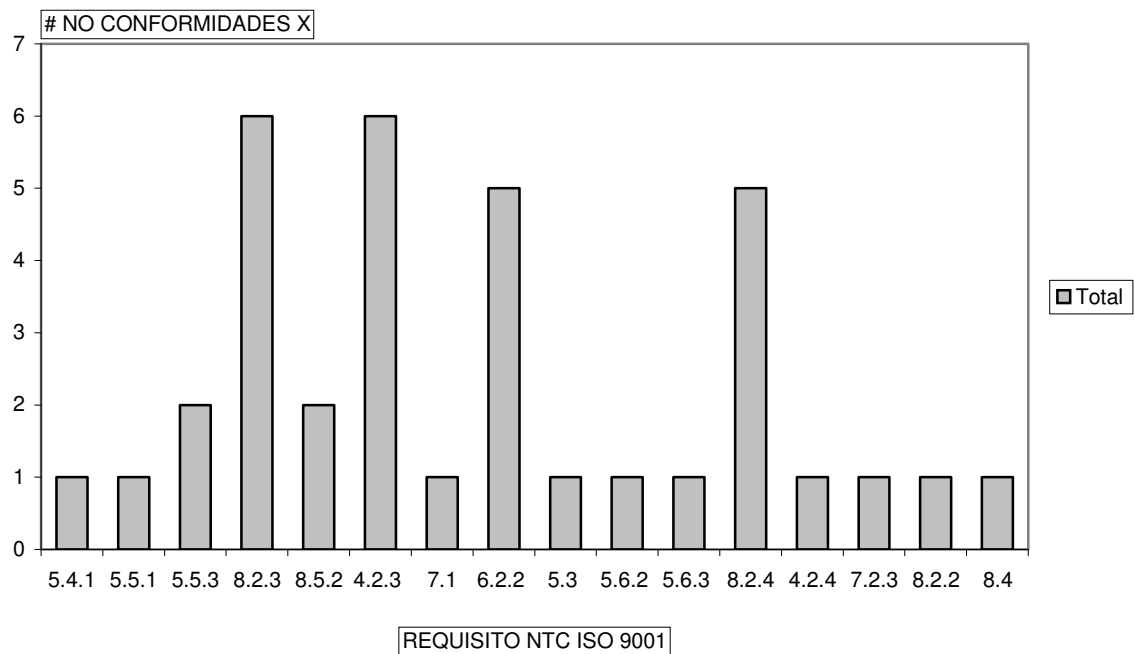
 <b>PLAN DE AUDITORIA</b>			
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
PROCESO AUDITADO: Todos Los procesos			FECHA: 15/02/06
RESPONSABLE DE PROCESO: Todos los Responsables			CARGO: Cargos de los Responsables
<b>INFORMACIÓN DE AUDITORIA</b>			
<b>OBJETIVO AUDITORIA:</b> Evaluar el grado de conformidad de SGC implementado en la empresa con respecto a la norma NTC ISO 9001:2000			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b> La presente Auditoria considera para su realización los procesos identificados en el mapa de procesos			
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b> Manual de Calidad, NTC ISO 9001:2000			
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> Jhon Edward Betancourt			
<b>FECHA DE AUDITORIA:</b> 16 de Febrero de 2006			
HORA	ACTIVIDAD	REQUISITO NTC	AUDITADO
7:00-7:15 am	REUNIÓN DE APERTURA	NA	Todos los responsables
7:15-9:00 am	Auditoria Gestión Calidad	8.2	Coordinador de Calidad
9:00-10:00 am	Auditoria Ventas	6.3-7.1-7.2-7.5.-8.2.3-8.2.4-8.3-8.5	Director de Ventas
10:00-11:00 am	Auditoria Compras	7.4	Jefe de Compras
11:00-12:00 am	Auditoria Gestión Financiera	7.1-7.5-8.4-8.5	Auxiliar de Tesorería
12:00-1:00 pm	Receso	NA	
1:00-2:00 pm	Auditoria Captación	6.3-7.1-7.2-7.5.-8.2.3-8.2.4-8.3-8.5	Directora de Arrendamiento
2:00-3:00 pm	Auditoria Venta de Arrendamiento	6.3-7.1-7.2-7.3-7.5.-8.2.3-8.2.4-8.3-8.5	Directora de Arrendamiento
3:00-4:00 pm	Auditoria Administración de inmuebles/Proceso administrativo	6.2-6.3-7.1-7.2-7.3-7.5.-8.2.3-8.2.4-8.3-8.5	Directora de Arrendamiento / Administradora
4:00-5:00 pm	Auditoria Gestión Gerencial	5.3-5.4-5.5-5.6	Gerente General
5:00-5:30 pm	Reunión de Cierre	NA	Todos los responsables
Preparado por: Auditor lider		Aprobado por: Auditado	

Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 3.

A continuación se muestra el número de no conformidades por proceso y por requisito hallados en la auditoría y el estado de las mismas:

## RESULTADOS DE LA AUDITORIA

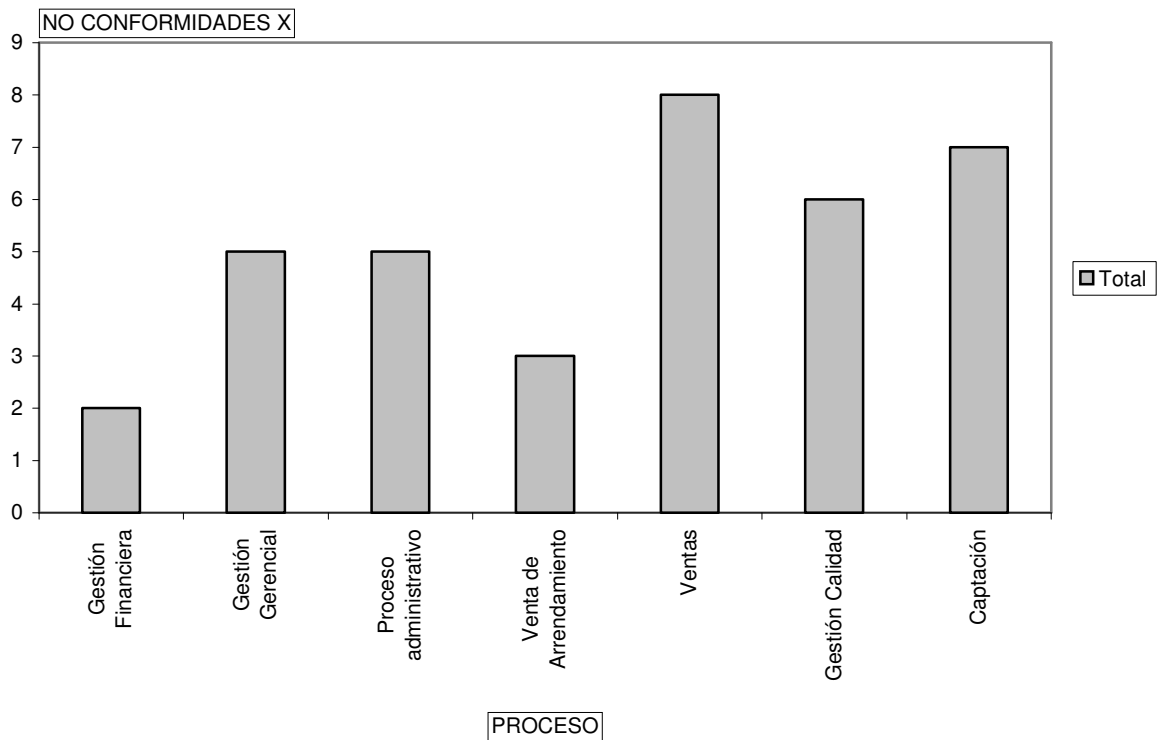
**Grafico 1. No conformidades por requisito**



Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 6.

Analizando la grafica podemos observar que la mayor concentración de no conformidades corresponden a los requisitos 8.2.3, 4.2.3, 6.2.2, 8.2.4.

**Grafico 2. No conformidades por proceso**



Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 7.

Las graficas y cuadros anexos anteriores muestran que la mayor concentración de no conformidades encontradas en auditorias, la presentaba los procesos Ventas, Captación, Gestión Calidad, Gestión Gerencial y Proceso Administrativo.

#### Cuadro 4. Estado de las no conformidades

NO CONFORMIDADES X			
PROCESO	ESTADO	REQUISITO NTC ISO 9001	Total
Gestión Financiera	CERRADA	4.2.3	1
		6.2.2	1
	Total CERRADA		2
Total Gestión Financiera			2
Proceso administrativo	CERRADA	4.2.3	1
		5.4.1	1
		5.5.1	1
		6.2.2	1
	Total CERRADA		4
Total Proceso administrativo			4
Venta de Arrendamiento	ABIERTA	4.2.3	1
	Total ABIERTA		1
	CERRADA	5.5.3	1
		8.2.4	1
Total CERRADA		2	
Total Venta de Arrendamiento			3
Ventas	CERRADA	4.2.3	1
		5.5.3	1
		6.2.2	1
		7.1	1
		8.2.3	2
		8.2.4	1
		8.5.2	1
	Total CERRADA		8
Total Ventas			8
Gestión Gerencial	ABIERTA	5.6.2	1
		6.2.2	1
	Total ABIERTA		2
	CERRADA	5.3	1
		5.6.3	1
8.2.3		1	
Total CERRADA		3	
Total Gestión Gerencial			5
Gestión Calidad	ABIERTA	7.2.3	1
		8.2.3	1
	Total ABIERTA		2
	CERRADA	4.2.3	1
		4.2.4	1
8.2.2		1	
8.4		1	
Total CERRADA			4

Total Gestión Calidad			6
Captación	ABIERTA	8.2.4	3
	Total ABIERTA		3
	CERRADA	4.2.3	1
		6.2.2	1
		8.2.3	1
		8.5.2	1
	Total CERRADA		4
Total Captación			7
Total general			35

Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 8.

Se hallaron 35 No conformidades, de las cuales se pudo determinar que:

- 4.2.3 g) y 8.2.4. Se evidencia poca y errónea aplicación de la documentación establecida para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 8.2.3. No se realiza actividades de seguimiento y medición eficaces a los procesos para demostrar la capacidad de alcanzar los resultados planificados.
- 6.2.2 d) El personal no es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- 8.5.2. No existe evidencia de que se toman acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de no conformidades presentadas en cada proceso.

De las 36 no conformidades encontradas, 27 ya han sido cerradas y 8 continúan abiertas

- ♦ Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación.

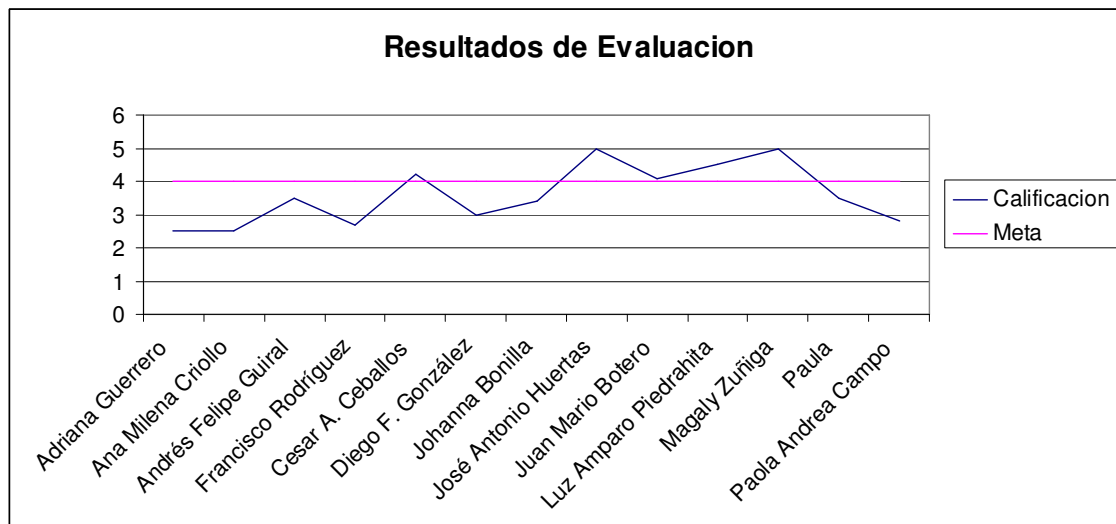
Una de las acciones correctivas planteadas para cerrar la no conformidad con respecto al requisito 6.2.2 de ISO 9001, fue programar reuniones para capacitación y concientización acerca de la importancia de la aplicación de los procedimientos para el tratamiento de los no conformes, y el seguimiento y medición de los procesos para de esta manera contribuir al mejoramiento continuo de la empresa.

Estas reuniones se vienen realizando desde la cuarta semana de Octubre, con el fin de concienciar a los miembros de la empresa en la importancia de la aplicación de toda la documentación.

El día 21 de enero de 2006 se realiza un QUIZ para determinar el grado de apropiación y entendimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad y la misión de la empresa. Esta actividad arroja los siguientes resultados.



Grafico 3. Resultados del Quiz



Fuente: Archivos Gestión Calidad JM Inmobiliaria. Santiago de Cali, 2005. p. 9.

El análisis que se realizó a cada QUIZ se detectó que las fallas corresponden a la falta de entendimiento acerca de la alineación que tienen los procesos y sus objetivos con los objetivos de calidad.

Se continuaran con las reuniones para reforzar este aspecto y así cerrar la no conformidad. La primera reunión se programara para el día 18 de febrero con el personal nuevo para dar capacitación acerca del direccionamiento estratégico de la empresa.

Con respecto al control de documentos se realizó la revisión del procedimiento correspondiente ejecutando las correcciones en el desarrollo del mismo para así asegurar el control de los documentos. También para este último aspecto se realizaron seguimientos de manera informal para determinar las fallas en la aplicación de los procedimientos y diligenciamiento de formatos. Para esto se diseñó el siguiente cuadro.

El seguimiento para determinar el cierre de la no conformidad por control de documentos y registros se realizó el día 20 de febrero de 2006.

Para la no conformidad presentada en el proceso captación con respecto al incumplimiento de las metas se determinó realizar la contratación de nuevo asesor de arrendamiento y un auxiliar de arrendamiento para así facilitar el trabajo de mercadeo de los asesores y poder cumplir con la meta establecida. El seguimiento para determinar el cierre de esta no conformidad se realizó en el mes de abril.

A la no conformidad presentada en el proceso gestión financiera, se le aplico el correctivo de anexar las actividades para la adecuada provisión de los recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad. Estas actividades quedan evidenciadas con el informe donde se evidencie los recursos invertidos en el sistema.

Para el control de documentos y registros, en la cual se detecto una no conformidad, se planteo la acción correctiva de establecer dos carpetas. En la primera de ellas se guardaran todos los documentos de cada uno de los procesos que hacen parte del sistema, y otra todos los registros que generen cada proceso en relación con la calidad (Planes de acción, no conformes, indicadores de gestión, acciones correctivas / preventivas, etc) los registros generados en la prestación del servicio se guardaran en la carpeta del negocio o cliente que solicito el servicio. Si embargo también se le hará entrega a cada responsable y equipo de trabajo una carpeta donde se guarden todos los documentos que conciernen al proceso en el cual hacen parte. A la fecha se está actualizando las carpetas que serán entregadas a cada proceso quedando pendientes las firmas de gerencia y del responsable del proceso.

Para mayor claridad ver cuadro de seguimiento de acciones correctivas / preventivas anexo a este informe.(ANEXO Q)

## 6. CONCLUSIONES

- En la implementación de un sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta varios aspectos con relación a la planificación de del tiempo en que se va ejecutar y los responsables de dicha implementación ya que este es un factor clave para el éxito y consecución de objetivos que se esperan lograr con este sistema.
- La estructura del Sistema de Gestión de la Calidad debe basarse en un enfoque sistémico ya que cada elemento que compone el sistema debe estar alineado con los objetivos o metas que se establecieron para este. En otras palabras, cada elemento del sistema de hablar acerca de las intenciones o logros que se pretenden alcanzar de manera singular siendo correspondientes con la intención global de la organización.
- Los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera de Ingeniería Industrial fueron pieza fundamental para el logro en la estructuración y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que la base fundamental de un ingeniero industrial es el desarrollo de la habilidad para identificar cualquier proceso productivo, sea este para un producto tangible o intangible, además de establecer controles para dicho proceso y de esta manera poder mejorarlo, lo cual en ultimas es la meta de todo sistema de gestión de la calidad, claro esta todo esto con un enfoque basado en satisfacer o sobrepasar las necesidades de los clientes.
- La dificultad que implica la estructuración y documentación de un sistema de gestión de la calidad, radica en transformar métodos de trabajo intuitivos y de repetición, a métodos sistémicos y de transformación continua. El determinar que tipos de controles son los adecuados para dichos métodos y por ultimo plasmar todo esto en documento el cual sea entendible para cualquier persona que lo utilice.
- Un factor clave para el mejoramiento de cualquier tipo de sistema de gestión de la calidad, es sin duda, establecer una metodología eficaz para realizar auditorias internas, ya que estas te permiten medir el desempeño global de la organización con respecto a los requisitos establecidos, y de esta manera determinar aspectos que se pueden mejorar.
- La dificultad para el mantenimiento y el mejoramiento de un sistema de gestión de calidad, depende del grado de efectividad con el cual se logre implementarlo, es decir el estado de estructuración y apropiación el sistema son factores determinantes para su mantenimiento y mejoramiento.

## 7. RECOMENDACIONES

- Para las empresas donde la carga laboral de cada empleado es bastante fuerte y no pueden brindar el tiempo suficiente para la implementación del sistema de gestión de la calidad, lo recomendable es contratar a un facilitador externo, preferiblemente un estudiante de ingeniería industrial o de carreras afines, ya que los conocimientos acerca de procesos productivos son vitales para la estructuración de cualquier sistema que se base en la Norma NTC ISO 9001:2000
- A medida que avance la implementación del sistema de gestión de la calidad se debe involucrar a todo el personal de la organización y no solo a los que se designaran como responsables o jefes de los procesos que se establezcan. Se debe dar capacitación en primera instancia acerca de los objetivos que se esperan de cada uno con respecto al sistema y la organización. Esta capacitación debe ser dinámica, con ejemplos prácticos para que la asimilación del sistema no sea una carga laboral si no una oportunidad para la mejora.
- La socialización de cada uno de los documentos que van a ser parte del sistema debe ser inmediata, es decir una vez aprobado los documentos estos deben entrar en circulación, ya que de esta manera se facilitara la apropiación del sistema por parte de los miembros de la organización.
- Se debe mejorar el análisis de los puestos de trabajo en lo que se refiere a las cargas laborales ya que estas pueden afectar el desempeño de cualquier persona que tome estos puestos. Se debe estructurar cada cargo con base en el objetivo que se le asigne y las funciones que debe desempeñar para alcanzarlo. Además se deben poner en claro las responsabilidades y autoridades designadas.

## **BIBLIOGRAFIA**

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Guía para implantar la norma ISO 9000. Santa fe de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. 23 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Guía para las pequeñas empresas ISO 9000:2000. Santa fe de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2001. 150 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Manual para la industria del Servicio, Guía sobre la Norma NTC-ISO 9001:2000. Santa fe de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. 98 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad – directrices para la mejora del desempeño. Santa fe de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. 30 p.

PÉREZ RODRÍGUEZ, Zulem. Metodología para la implementación de un sistema de documental ISO 9000 [en línea]. México DF: Monografías, 2000. [consultado 05 de Noviembre, 2005]. Disponible en Internet: [http:// www.monografias.com/](http://www.monografias.com/)

Sistemas de Calidad [en línea]. Madrid: Aecom, 2001. [consultado 15 de Noviembre, 2005]. Disponible en Internet: <http://www.Aecom.es/>

## ANEXOS

### Anexo A. Paper

#### **DESARROLLO DE PROCESOS Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS UTILIZADOS PARA LAS CUENTAS PREJURIDICAS**

**José Francisco Narváez Vélez**

*Universidad Autónoma de Occidente, e-mail: franr2d2@yahoo.com,  
Santiago de Cali*

Resumen Con el siguiente documento se quiere evidenciar mi participación en el proyecto de estructuración y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2000 de la empresa JM Inmobiliaria, empresa que ocupa un sitio distinguido dentro del gremio del negocio de los bienes raíces y la construcción.

JM Inmobiliaria se ha trazado como meta implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el marco regulatorio de la norma NTC ISO 9001:2000, esto con el objetivo de establecer procesos de mejoramiento continuo lo cual le permita a la empresa establecer una ventaja competitiva con la cual lograr reconocimiento a escala nacional e internacional.

Además busca con este Sistema de Gestión de la Calidad, coordinar y mantener las actividades necesarias para que los servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos. Además colocar los requisitos en las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documentar cómo se realizan estas actividades.

Se mostrara de que manera se dio cumplimiento a cada uno los requisitos establecidos en la norma excluyendo los numerales 7.3 y 7.6 ya que estos nos son aplicables al tipo de servicio que presta la empresa.

Además se mostraran los resultados obtenidos de las auditorias internas realizadas en JM Inmobiliaria, en las cuales participe como auditor interno.

Keywords: Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

## 1. INTRODUCCIÓN

El término CALIDAD se ha introducido en el mundo de las organizaciones, industriales, comerciales y de servicios ya que en la actualidad, los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia.

Una de las herramientas mas utilizadas en estos últimos tiempos ha sido los Sistemas de Gestión de la Calidad ya que tienen como objetivo satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización. Sin embargo un Sistema de Gestión de la Calidad va más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente. Busca también cumplir los requisitos del entorno legal que le envuelve y determinar los requisitos que sus proveedores deben cumplir para garantizar que el servicio o producto que se brinda cumple con las exigencias de los clientes y requisitos legales.

En el proceso actual de globalización económica, contar con un Sistema de Gestión de la Calidad, es un factor crítico para la supervivencia y competitividad de las organizaciones. Cualquier organización debe tener como objetivo, el vender productos o servicios que sean competitivos y con los mínimos costos.

Además las organizaciones deben buscar con el Sistema de Gestión de la Calidad, coordinar y mantener las actividades necesarias para que los servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos. Además colocar los requisitos en las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documentar cómo se realizan estas actividades

## 2. Metodología

### 2.1. Determinación de necesidades de documentación

Paso 1. Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas. Para esto se debe estudiar en la norma ISO 9001 los elementos de la documentación aplicables a la organización.

La norma exige la existencia de los siguientes

documentos:

- a. Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad.
- b. Manual de Calidad.
- c. Procedimientos documentados para:
  - Control de documentos.
  - Control de los registros de calidad.
  - Auditorias internas.
  - Control de productos no conformes.
  - Acciones correctivas y Acciones preventivas.
- d. Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.

Además la norma exige la existencia de registros para:

- Revisión por la dirección
- Educación, formación, habilidades y experiencia

- Evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos
- Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por la misma
- Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
- Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
- Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria
- Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria
- Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
- Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
- Identificación única del servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito
- Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
- La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no

existen patrones de medición nacionales o internacionales

- Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos
- Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición
- Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
- Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la prestación del servicio
- Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
- Resultados de la acción correctiva
- Resultados de la acción preventiva

Paso 2. Se debe realizar también el estudio de las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

Paso 3. Determinar los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.

Con los resultados de las tareas anteriores se deben decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001 y de las regulaciones propias del sector. Así la organización tendrá que contar con:

- Manual de Calidad



- Procedimientos generales y específicos
- Registros
- Planes de Calidad

Estos documentos pueden ser útiles para obtener los resultados que la organización desea en materia de gestión de la calidad.

### 2.2. Diagnóstico de la situación de la documentación de la organización

Conocer la situación de la documentación en la organización comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior

Paso 1. Elaborar la guía para el diagnóstico. Al elaborar la guía se deben tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

Paso 2. Ejecutar el diagnóstico. Para la ejecución del diagnóstico se debe utilizar la guía y aplicar técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos. Se debe determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplen con los requisitos establecidos para la documentación y si están siendo utilizados adecuadamente.

Paso 3. Elaborar y presentar el informe de diagnóstico. El informe debe contener los documentos existentes por proceso, su adecuación o no a los requisitos y su utilización correcta o no, de acuerdo con los resultados del diagnóstico. Debe presentarse a la alta dirección.

### 2.3. Diseño del sistema documental.

Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental

Paso 1. Definir la jerarquía de la documentación. Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único. Usualmente se utiliza el criterio de la pirámide que aparece en la ISO 9001:2000, donde se ubica en el nivel más alto el Manual de Calidad, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos.

Paso 2. Definir estructura y formato del Manual de Calidad. El grupo de personas designadas para elaborar el Manual de Calidad debe definir sobre la base de las normas ISO 9001, la estructura y formato del Manual de Calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permisibles.

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización

Paso 3. Determinar las actividades para la elaboración y control de la documentación. Dar a conocer a toda la organización los documentos y registros inherentes a cada proceso y la importancia de su aplicación rigurosa, respetando las normas establecidas para su diligenciamiento, actualizaciones, control y archivo del mismo una vez sirva como evidencia de una actuación de la organización.

## 2.4.Elaboración de los documentos

Elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel

Paso 1. Elaborar los procedimientos generales. Para elaborar los procedimientos generales se utiliza la estructura definida en el paso 3 del diseño del sistema documental.

Paso 2. Elaborar el Manual de Calidad. El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

Paso 3. Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior. Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

Paso 4. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado. La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

## 2.5.Implementación del sistema documental

Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Paso 1. Definir el cronograma de implementación. Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las

características propias de la organización y los recursos existentes.

Paso 2. Distribuir la documentación a todos los implicados. La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

Paso 3. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación. Cuando existan dificultades con la implementación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

Paso 4. Poner en práctica lo establecido en los documentos y recopilar evidencia documentada de lo anterior.

## 2.6.Mantenimiento y mejora del sistema

Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.

Paso 1. Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.

Paso 2. Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación.

## 3. Desarrollo del proyecto

### 3.1.Necesidades de documentación

Paso 1. Se realiza un estudio de la norma NTC ISO 9001:2000 acerca de los

requisitos de documentación que se deben cumplir por parte de la organización, y de esta manera se determino la existencia de los siguientes documentos:

1. Requisitos Generales Numeral 4.1

- Mapa de Procesos
- Caracterización de los procesos:
  - Gestión Gerencial
  - Gestión Calidad
  - Captación
  - Ventas
  - Venta de Arrendamiento
  - Administración de inmuebles
  - Proceso Administrativo
  - Compras
  - Gestión Financiera

2. Requisitos de la Documentación Numeral 4.2

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimiento para el control de documentos
- Procedimiento para el control de registros
- Procedimiento para Auditorias Internas
- Procedimiento para el control de no conformes
- Procedimiento para Acciones correctivas
- Procedimiento para Acciones Preventivas
- Procedimientos e instructivos generales para el desempeño de los procesos de la organización
- Formatos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad

3. Compromiso de la Dirección Numeral 5.1

- Identificación de los requisitos de los clientes, Plan de Calidad
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Acta de Revisión por la Dirección
- Presupuesto para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

4. Política de Calidad Numeral 5.3

- La declaración documentada de la Política de Calidad

5. Planificación de la Calidad Numeral 5.4

- Matriz de despliegue de la planificación de la calidad de la organización

6. Responsabilidad y Autoridad Numeral 5.5.1

- Organigrama de la organización
- Descripción de las competencias del recurso humano

7. Planificación de la realización del Servicio Numeral 7.1

- Identificación de los requisitos internos, del cliente y legales a los cuales debe dar cumplimiento la organización a través de un plan

8. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio Numeral 7.2.1

- Despliegue de los requisitos relacionados con el servicio identificados en las caracterizaciones de los procesos operativos

9. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio Numeral 7.2.2

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio esta identificada en cada

uno de los procedimientos de los procesos operativos

10. Comunicación con el cliente Numeral 7.2.3

- Metodología para el tratamiento de las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes
- Metodología para medir el grado de satisfacción de los clientes
- Identificación de los requisitos de los clientes

11. Compras Numeral 7.4

- El despliegue sobre el proceso, información y verificación de compras de productos o servicios
- Metodología para la selección y evaluación de proveedores

12. Control de la prestación del servicio Numeral 7.5.1

- Planificación de la prestación de los servicios mediante los procedimientos de los procesos operativos los cuales se controlan mediante el cumplimiento de estos mismos y de instructivos que contienen las características de los servicios.
- Control del Servicio no conforme

13. Validación de los procesos de prestación del servicio Numeral 7.5.2

- Los servicios ofrecidos pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos.

14. Identificación y trazabilidad Numeral 7.5.3

- Identificación y trazabilidad a través de registros y documentos asociados, de los cuales es posible hacer la historia del servicio desde

la solicitud, hasta el cierre del mismo.

15. Propiedad del cliente Numeral 7.5.4

- Identificación, verificación y protección de los bienes que son propiedad del cliente a través de cada una de las etapas de los procesos operativos

16. Preservación del producto Numeral 7.5.5

- Las disposiciones definidas para la adecuada identificación, almacenamiento y protección de los documentos y registros generados en la prestación del servicio son la forma para preservar el producto en todas sus etapas

17. Satisfacción del cliente Numeral 8.2.1

- Metodología para la medición de la satisfacción del cliente
- Metodología para el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

18. Auditoria Interna Numeral 8.2.2

- Los pasos a seguir en la programación, planeación, ejecución y documentación de las auditorias internas de calidad

19. Control del servicio No conforme Numeral 8.3

- Procedimiento para los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme

20. Acción Correctiva y Acción Preventiva Números 8.5.2 y 8.5.3 respectivamente

- Procedimiento para la eliminación de no conformidades y sus causas a través de la aplicación

de acciones correctivas y preventivas

Además de estos documentos se determinan registros necesarios para proporcionar evidencia de gestión y existencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros requeridos por la norma son:

- Revisión por la dirección
  - Acta de revisión por la dirección FO-GG-01
- Educación, formación, habilidades y experiencia
  - Descripción y perfil del cargo FO-AD-05
- Evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos
  - Plan de Calidad FO-GQ-15
  - Matriz de Requisitos Legales
  - Matriz de Requisitos NTC ISO 9001:2000 vs. Procesos JM Inmobiliaria
- Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por la misma.
- e) Resultados del seguimiento
  - Actas de Reunión FO-GQ-16
- f) Resultados de la medición
  - Indicadores de gestión
- g) Resultados de auditorías internas
  - Reporte y solución de hallazgos FO-GQ-12
- h) Resultados de acciones tomadas
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07

- Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas
  - Evaluación de Proveedores FO-CO-04
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva
- Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
- Resultados del seguimiento
  - Actas de Reunión FO-GQ-16
- Resultados de la medición
  - Indicadores de gestión
- Resultados de cumplimiento de los requisitos del cliente
  - Registros de la aplicación del plan de calidad FO-GQ-15
- Identificación única del servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito
  - Carpeta de venta o arrendamiento realizado
  - Listado maestro de registros FO-GQ-05
- Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso
  - Fichas descriptivas de inmuebles
  - Inventarios FO-VA-01
- Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento
  - Programa de Auditorías FO-GQ-09

- Plan de Auditoria FO-GQ-10
- Lista de Verificación FO-GQ-11
- Reporte y solución de Hallazgos FO-GQ12
- Informe de auditoria FO-GQ-13
- Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la prestación del servicio
  - Organigrama de JM Inmobiliaria
  - Caracterizaciones de los procesos operativos
- Naturaleza de las no conformidades del servicio y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- Resultados de la acción correctiva
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07
- Resultados de la acción preventiva
  - Tratamiento de No conformes Acción Correctiva / Preventiva FO-GQ-07

*Paso 2.* Se realizó el estudio correspondiente acerca de las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve JM inmobiliaria para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales. JM Inmobiliaria debe regirse por las siguientes leyes y

artículos, entre otras normas obligatorias para cualquier establecimiento comercial.

- Código Civil: Artículo 1611, artículos 1973 a 2035, artículos 2142 a 2199.
- Código de Procedimiento Civil: Artículo 424.
- Código de Comercio: Artículos 515 a 524, artículos 1262 a 1286.
- Ley 820 de 2003: Decreto 51 de enero de 2004.
- Ley 675 de Agosto 3 de 2001.
- Ley 788 de Diciembre 27 de 2002.
- Estatuto Tributario.

Paso 3. Se determino los tipos de documentos que deben existir los cuales son:

- Procedimiento de elaboración y control de documentos PR-GQ-01
- Procedimiento de control de registros PR-GQ-02
- Procedimiento de Auditorias Internas PR-GQ-03
- Procedimiento de control de no conformes y acciones correctivas / preventivas PR-GQ-04
- Procedimientos generales para el funcionamiento de cada uno de los procesos

### 3.2. Situación documental de la organización

Para la ejecución de este diagnóstico se utilizaron las técnicas de observación y revisión de los documentos existentes. Se determino la existencia o no de los documentos requeridos para el Sistema, en que medida cumplían con los requisitos establecidos para la documentación y si se estaban siendo utilizados correctamente.

Los resultados arrojados por este diagnostico determinaron que JM Inmobiliaria contaba con todo lo referente al direccionamiento estratégico de la empresa y la información de tres procesos de la empresa. Estos resultados se relacionan a continuación.

La información existente en JM Inmobiliaria era:

Tabla 1. Cuadro de diagnostico documental

DOCUMENTO	REQUISITO QUE APLICA	ESTADO DEL DOCUMENTO
Misión, Visión, Principios y Valores	4.1 Requisitos Generales	Ya establecidos sin embargo no implementados
Política y Objetivos de Calidad	4.2 Requisitos de documentación 5.3 Política de Calidad	Falta revisión, aprobación e implementación
Caracterizaciones de los Procesos Venta de Arrendamiento, Captación y Venta de Inmuebles	4.1 Requisitos Generales	Falta revisión, aprobación e implementación
Mapa de Procesos	4.1 Requisitos Generales	Falta revisión, aprobación e implementación

Cabe aclarar que el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad inicio en el mes de Octubre de 2004 prolongándose hasta finales de Mayo de 2005. Después hubo un paro en el proceso que duro 3 semanas aproximadamente hasta que se designo al estudiante anteriormente nombrado para que continuara con el proceso. Esto ultimo debido al limitado tiempo que los miembros de la empresa podían dedicarle al proceso de implementación, el cual no era suficiente para cumplir a cabalidad con lo requerido para dicha implementación.

### 3.3 Sistema documental

Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Paso 1. La jerarquía de la documentación se definió de la siguiente manera.

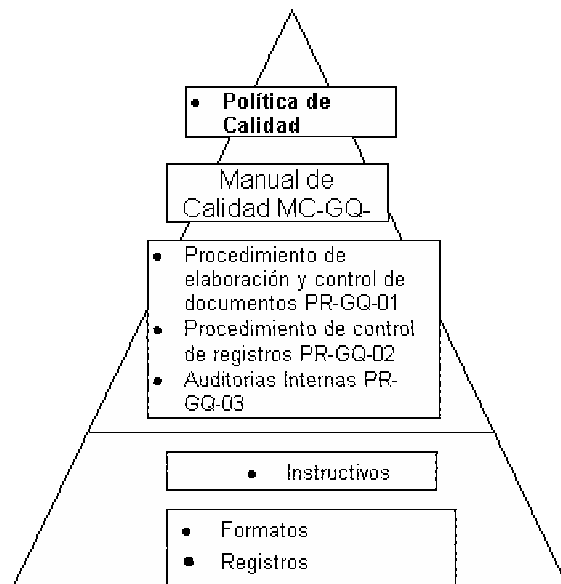


Fig. 1. Pirámide de jerarquía de la documentación

Paso 2. Definición de la estructura y formato del Manual de Calidad. El estudiante José Francisco Narváez Vélez y el asesor externo de la empresa, ingeniera Civil Blanca Myriam Robayo definieron la siguiente estructura para el manual de calidad:

- Título
- Objetivo
- Alcance y responsabilidad
- Control de Modificaciones
- Términos y Definiciones
- Presentación de la Empresa
- Misión y Visión
- Alcance del sistema
- Exclusiones
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Identificación de Procesos
- Caracterización de Procesos
- Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC ISO9001:2000

Paso 3. Determinación del procedimiento de elaboración y control de la documentación.

### Procedimiento de elaboración y control de documentos

**Objetivo:** Dar a conocer a toda la organización los documentos y registros inherentes a cada proceso y la importancia de su aplicación rigurosa, respetando las normas establecidas para su diligenciamiento, actualizaciones, control y archivo del mismo una vez sirva como evidencia de una actuación de la empresa.

**Alcance y responsabilidad:** Este procedimiento aplica a todas y cada una de las actividades inherentes a los procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad de la empresa y su aplicación directa. El coordinador de calidad será el responsable de verificar el cumplimiento de lo descrito en el presente documento

#### Términos y definiciones:

- Valor de la documentación.

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) proveer la formación apropiada;
- c) la repetibilidad y la trazabilidad;
- d) proporcionar evidencias objetivas, y
- e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

- Tipos de documentos

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a) documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;

- b) documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;

- c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;

- d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías;

- e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;

- f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

#### • Términos

**Información:** datos que poseen significado

**Documento:** información y su medio de soporte

**Especificación:** documento que establece requisitos

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

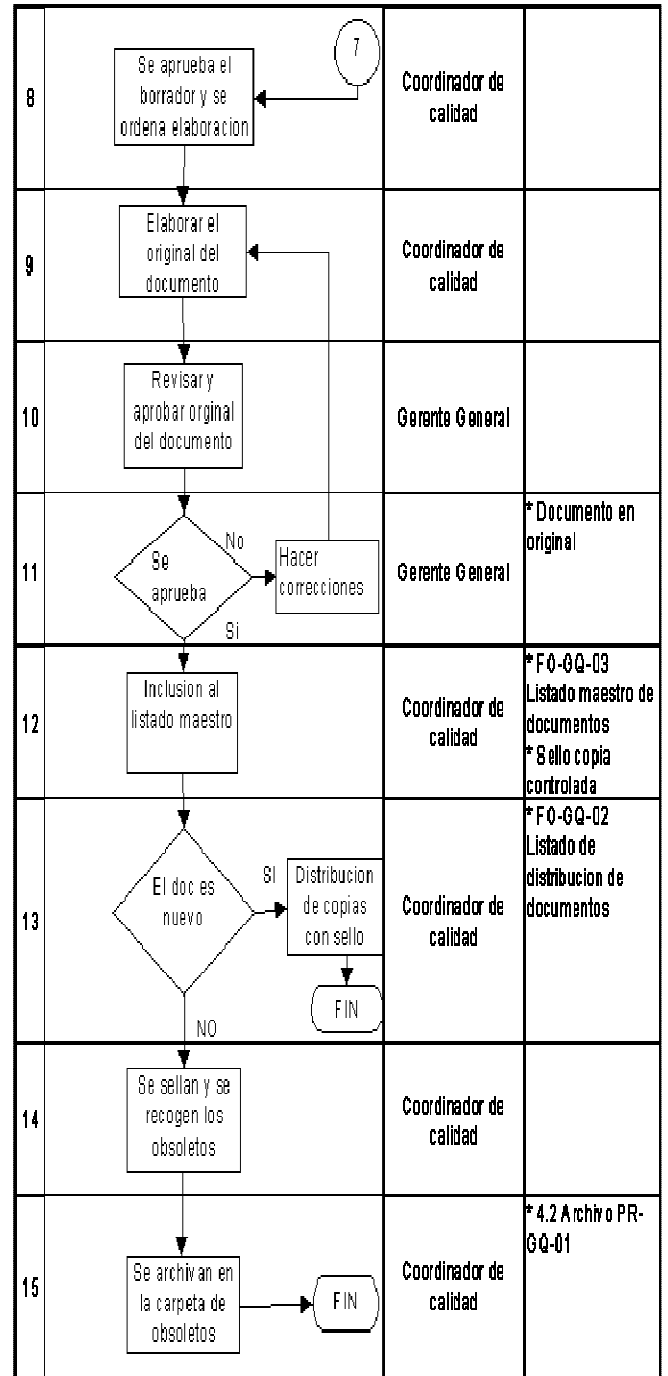
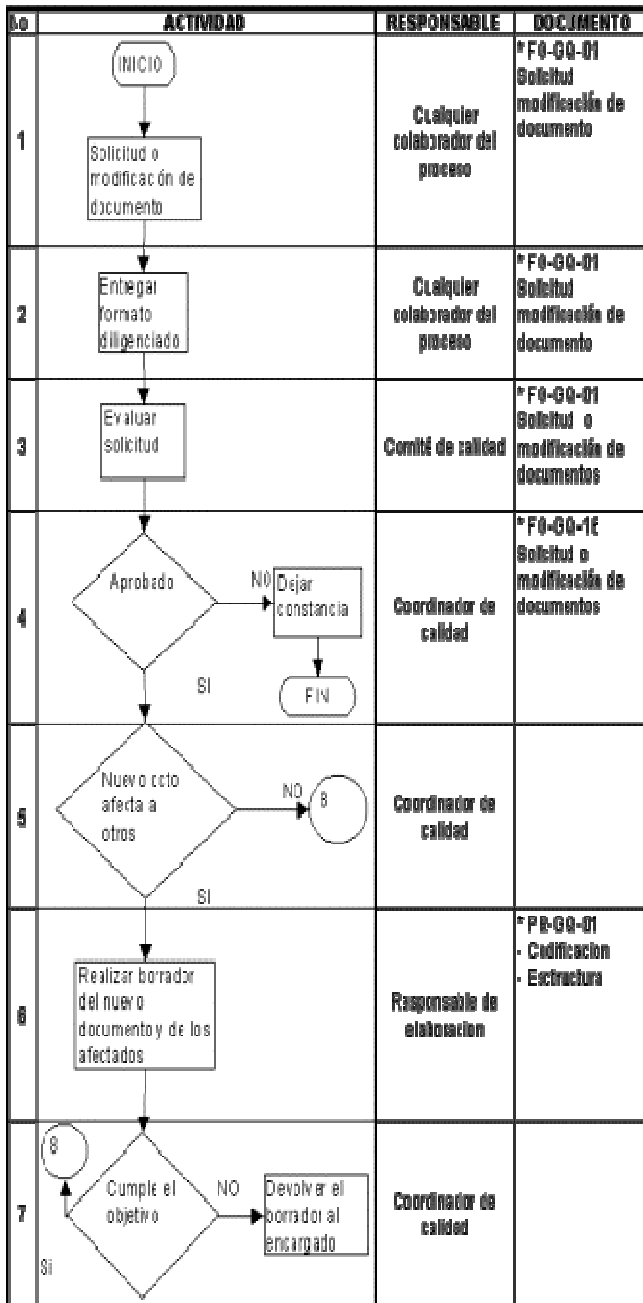
**Plan de la calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.(que, quien, como, donde y cuando)



Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Desarrollo:

#### 4.1 ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

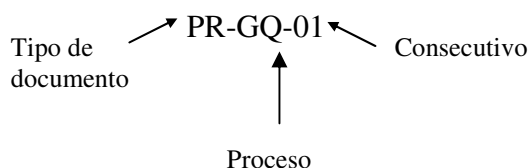


#### • Codificación

Se ha definido la siguiente estructura de codificación para los documentos de la empresa,

teniendo como base el tipo de documento es decir si es un formato, un documento externo, un procedimiento, una solicitud o el manual de calidad, de igual manera el proceso al cual se asocia y el número consecutivo acorde con su creación.

Ejemplo: Procedimiento de control de documentos



ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN		CÓDIGO
<b>PROCESO</b>	P	
GESTIÓN GERENCIAL		GG
GESTION COMERCIAL		GC
GESTION CALIDAD		GQ
CAPTACION		CP
VENTA DE INMUEBLES		VI
VENTA DE ARRENDAMIENTO		VA
ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES		AI
PROCESO ADMINISTRATIVO		AD
COMPRAS		CO
GESTION FINANCIERA		GF
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	CODIGO	
MANUAL DE CALIDAD	MC	
PROCEDIMIENTOS	PR	
1.1.1.1.1.2 INSTRUCTIVOS	IN	
SOLICITUDES	SO	
FORMATOS	FO	
DOCUMENTOS EXTERNOS	DE	

- Estructura para procedimientos.

	1.1.2 NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINA

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance y Responsabilidad	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento y designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Desarrollo	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.
Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Opcional	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento

- Estructura para formatos

## CONTENIDO

\* Nota: Como pie de pagina se colocara el Código, Versión, Fecha, Pagina. Para formatos elaborados en papelería de JM Inmobiliaria no se colocara el login de JM Inmobiliaria.

- Presentación texto
  - Tamaño del papel. Los documentos deberán elaborarse en papel tamaño carta. En caso de formatos que superen las medidas de este papel, se podrá utilizar un formato superior como oficio.
  - Tipo de letra. El texto de los documentos deberá escribirse utilizando el tipo de letra Arial en tamaño 11 justificado. Los títulos deberán estar centrados en mayúscula con letra Arial en tamaño 11.
  - Espacios. Los documentos deberán escribirse a espacio sencillo, a excepción de los formatos en los cuales se ubicarán los campos respectivos acorde con el tamaño del papel utilizado, buscando ajustar todo en una sola hoja para un mejor manejo, archivo y entendimiento del mismo.
  - Anexos. Los anexos a documentos generados en la empresa deberán en lo posible acogerse a las directrices aquí

definidas teniendo primordialmente título, numeración consecutiva y pie de página que indique el documento al que pertenece.

- Márgenes. La margen superior debe ser de 3,5 cm, la inferior 3,5 cm, la izquierda de 3 cm y la derecha de 2,5 cm para los documentos que muestren procedimientos, caracterizaciones e instructivos. Para los formatos utilizados en cada proceso las márgenes serán de 2 cm en todos los lados. Para formatos elaborados en papelería de JM la margen superior será de 6 cm
- Representación de valores numéricos. Se utilizará una coma para la separación entre los números enteros y los números decimales.
- Aspectos de redacción.  
Se debe tener claridad, coherencia y exactitud en la redacción de los documentos. No se deben utilizar abreviaturas, solo en casos excepcionales. No uso de extranjerismos. Diligenciar completamente los campos de los formatos. No usar codificaciones inventadas por quien esté diligenciando el documento.

Archivo:**• INFORMACIÓN ELECTRÓNICA**

Los documentos electrónicos se grabarán en el disco duro del equipo de cómputo del proceso al que pertenezcan con el nombre del código respectivo asignado en la tabla de codificación de este proceso.

El back-up de esta información se realizara cada vez que haya un ingreso importante de nueva información. Todo los documentos y registros que se generen se grabaran en una memory stick del cual será responsable de su control y conservación el coordinador de calidad. Los documentos concernientes a cada proceso se dispondrán en carpetas con el nombre del tipo de documento que contiene, tal y como lo muestra el siguiente ejemplo:

- ARRENDAMIENTO
- CONTRATOS AR
- ASESORES
- CESAR CEBALLOS
- FO-VA-05 Contrato de arrendamiento.

- **DOCUMENTOS OBSOLETOS.**

Los documentos que se consideren obsoletos debido a actualizaciones realizadas sobre ellos, se archivarán en un folder único llamado “DOCUMENTOS OBSOLETOS” en el cual se evidenciará la historia de dicho documento. La custodia de esta carpeta estará en cabeza del Coordinador de Calidad. El coordinador de calidad se encargará de recoger los documentos obsoletos en circulación y reemplazarlos por los nuevos que hayan sido objeto de una actualización. Al documento se le debe poner un sello grande de tinta que diga OBSOLETO para que en caso de que por error salga a circulación se pueda identificar como tal muy fácilmente.

- **DOCUMENTOS CONTROLADOS.**

Se deberá conservar una copia vigente de cada documento en un AZ en la cual contendrá en la primera página el listado de todos y cada uno de los documentos con su respectivo nombre y código. En las páginas subsiguientes se ubicarán en el mismo orden de la tabla el ejemplar original de cada documento (FO-GQ-03 Listado maestro de documentos.). El responsable de controlar esta carpeta será el Coordinador de Calidad. Cualquier documento que haga parte del sistema que este en vigencia deberá llevar el sello de copia controlada.

- **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.**

A cada proceso respectivo se le entregará formalmente mediante comunicación escrita los documentos inherentes al proceso que ejecutan y al campo de aplicación. De igual manera se hará entrega de todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Estos documentos se encuentran contemplados dentro del listado maestro de documentos FO-GQ-03 y serán distribuidos a cada proceso involucrado y

por ende a los directos responsables de su manejo de acuerdo a listado distribución de documentos FO-GQ-04.

Esta entrega deberá archivar en una carpeta exclusiva para tal fin denominada “ENTREGA DE DOCUMENTOS”, en la cual se dejará constancia mediante firmas con fecha de recibo de los mismos sobre la comunicación remitora (FO-GQ-04 Listado distribución de documentos).

Conservación de documentos: Los documentos deberán conservarse en legajadores los cuales deberán marcarse con el nombre respectivo en la pestaña del folder.

Los documentos electrónicos reposarán en el disco duro del equipo de cómputo de Gestión Calidad con copias de seguridad en los equipos de la Gerencia General y de los procesos que involucren el documento.

Se grabarán con el nombre del código respectivo asignado en la tabla de codificación de este proceso. Este proceso se realizara cada vez que se actualice o modifique un documento, y el responsable será el coordinador de calidad.

#### 4. CONCLUSIONES

- En la implementación de un sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta varios aspectos con relación a la planificación de del tiempo en que se va ejecutar y los responsables de dicha implementación ya que este es un factor clave para el éxito y consecución de objetivos que se esperan lograr con este sistema.
- La estructura del Sistema de Gestión de la Calidad debe basarse en un enfoque sistémico ya que cada elemento que compone el sistema debe estar alineado con los objetivos o metas que se establecieron para este. En otras palabras, cada elemento del sistema de hablar acerca de las intenciones o logros que se pretenden alcanzar de manera singular siendo correspondientes con la intención global de la organización.

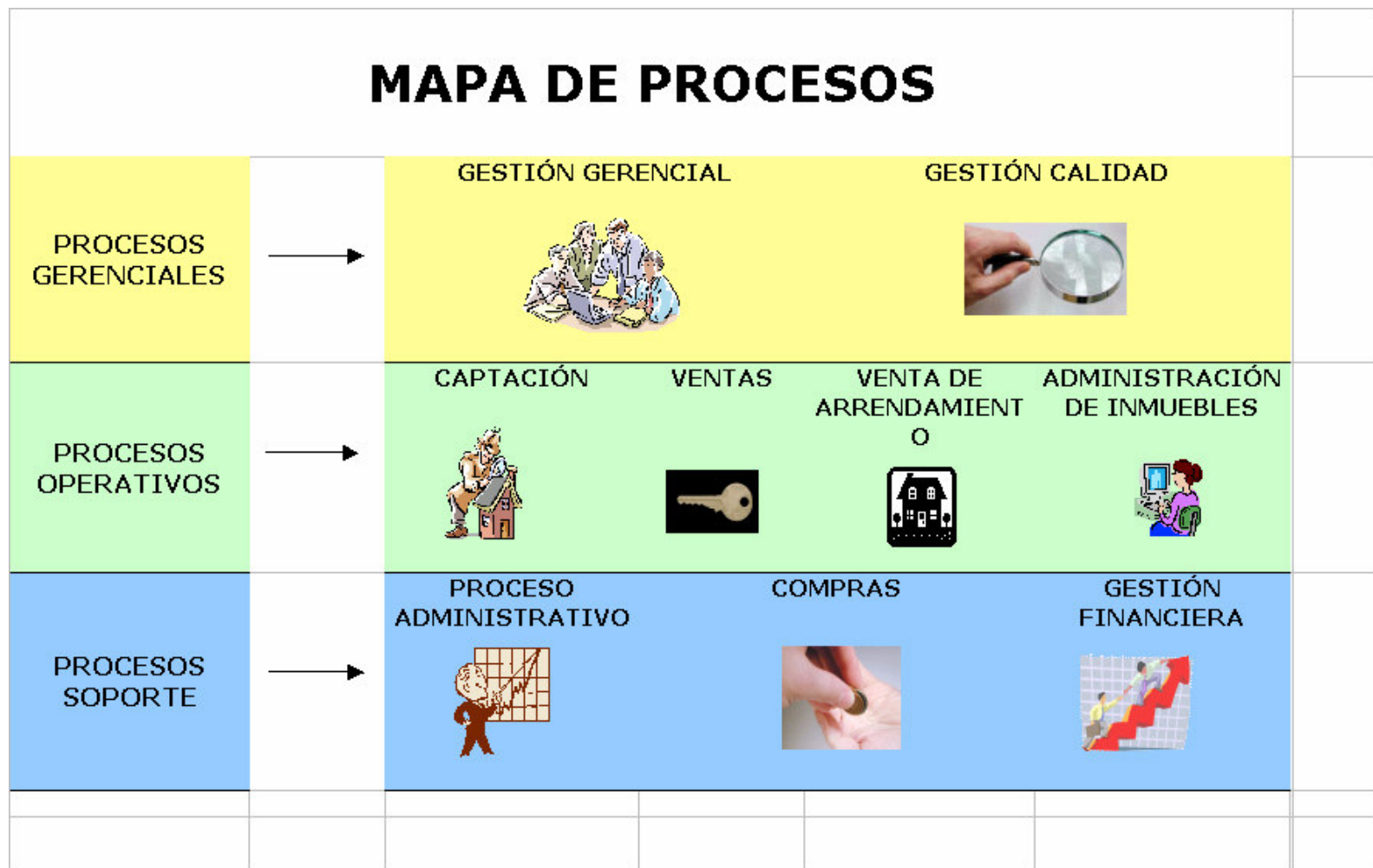
- Los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera de Ingeniería Industrial fueron pieza fundamental para el logro en la estructuración y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que la base fundamental de un ingeniero industrial es el desarrollo de la habilidad para identificar cualquier proceso productivo, sea este para un producto tangible o intangible, además de establecer controles para dicho proceso y de esta manera poder mejorarlo, lo cual en ultimas es la meta de todo sistema de gestión de la calidad, claro esta todo esto con un enfoque basado en satisfacer o sobrepasar las necesidades de los clientes.
- La dificultad que implica la estructuración y documentación de un sistema de gestión de la calidad, radica en transformar métodos de trabajo intuitivos y de repetición, a métodos sistémicos y de transformación continua. El determinar que tipos de controles son los adecuados para dichos métodos y por ultimo plasmar todo esto en documento el cual sea entendible para cualquier persona que lo utilice.
- Un factor clave para el mejoramiento de cualquier tipo de sistema de gestión de la calidad, es sin duda, establecer una metodología eficaz para realizar auditorias internas, ya que estas te permiten medir el desempeño global de la organización con respecto a los requisitos establecidos, y de esta manera determinar aspectos que se pueden mejorar.
- La dificultad para el mantenimiento y el mejoramiento de un sistema de gestión de calidad, depende del grado de efectividad con el cual se logre implementarlo, es decir el estado de estructuración y apropiación el sistema son factores determinantes para su mantenimiento y mejoramiento.

- -----, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogota: ICONTEC, 2002. P. i-ii. (NTC-ISO 9001).
- [WWW.ICONTEC.GOV.CO](http://WWW.ICONTEC.GOV.CO)
- [WWW.GOOGLE.COM](http://WWW.GOOGLE.COM)
- Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2005. 1993-2004 Microsoft Corporation.


Zulem Pérez Rodríguez “Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000.” (Online) [http // www.monografias.com/ Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000.html](http://www.monografias.com/Metodología%20para%20la%20implementaci3n%20de%20un%20sistema%20documental%20ISO%209000.html)

#### REFERENCIAS

## Anexo B. Mapa de procesos




## Anexo C. Gestión Gerencial

	<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>				
	<b>P-GG-01</b>	<b>VERSION 1</b>	<b>17/08/05</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>	
<b>OBJETIVO</b>	PROYECTAR A LA EMPRESA A UN MEJORAMIENTO CONTINUO Y A LA BÚSQUEDA CONSTANTE DE NUEVAS Y MAS RENTABLES OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, LIDERANDO PROCESOS DE PLANEACION Y DE CALIDAD				
<b>RESPONSABLE</b>	GERENTE GENERAL				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
* Gestión Calidad * Gestión Financiera	* Mision y Vision * Análisis de mercado * Informe de auditoria * Balance financiero	* Evaluar y definir politica de la empresa * Establecer metas organizacionales * Suministrar y direccionar los recursos para el funcionamiento de la empresa y el SGC	P * Políticas de calidad/ Política redefinida * Objetivos de calidad * Presupuesto organizacional	* Todos los procesos	
* Gestión Calidad * Gestión Financiera * Proceso Administrativo	* Objetivos de calidad * Presupuesto * Manual de calidad	* Definir estrategias para el logro de las metas de la organizacion * Liderar la ejecucion de los planes establecidos * Asignar responsabilidades en cada proceso de la empresa * Coordinar el desempeño e interaccion de los procesos de la empresa	H * Plan estrategico * Organigrama de la empresa * Plan de calidad	* Todos los procesos	
* Gestión Calidad	* Informe de revisión por la dirección * Actas de comité de calidad * Informe de auditoria	* Supervisar el desempeño de los procesos * Controlar el cumplimiento de metas de la empresa * Control del personal * Evaluar eficacia de planes	V * Planes de acción * Resultados de la planeacion	* Todos los procesos	
* Gestión Calidad	* Planes de accion * Evaluación de planeacion	* Coordinar la ejecucion del plan de acción correctiva/preventiva * Ajustar/redefinir planes estrategicos y de calidad	A * Acciones correctivas y preventivas	* Todos los procesos	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>	<b>DOCUMENTO / REGISTRO</b>	
	<b>FISICOS</b>	<b>HUMANOS</b>		<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
* Gestión Calidad * Gestión Financiera	* Equipos de computo/ Internet * Equipos de comunicacion	* Gerente general * Coordinador de calidad	*Codigo civil ( Art. 1611 Ley 875 de 2001) *Codigo comercio (Art. 20 a 74, Ley 820) * Norma ISO 9001 ( 4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5) * Políticas de la empresa * Requisitos del cliente	* FO-AD-02 /FO-AD-03 Evaluacion de desempeño personal directivo / técnico * PR-GQ-04 Control de no conformes y acciones correctivas/preventivas * FO-GQ-06 Encuesta de satisfacción del cliente * FO-GQ-13 Informe de auditoria	
<b>SEGUIMIENTO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
		<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EXPRESION</b>	<b>META</b>
* Comité de calidad * Comité administrativo		Crecimiento arriendos	Anual	Crecimiento en promedio de arriendos	20%
		Planeación	Anual	Planes ejecutados / Planes propuestos	80%
		Crecimiento Ventas	Anual	Crecimiento en promedio de ventas	20%


## Anexo D. Gestión Calidad

	GESTIÓN CALIDAD				
	P-GQ-03	VERSION 1	18/08/05	PAGINA 1 DE 2	
OBJETIVO	IMPLEMENTAR, MANTENER Y APOYAR AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
RESPONSABLE	COORDINADOR DE CALIDAD				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD		SALIDA	CLIENTE
* Gestión Gerencial * Todos los procesos	* Cambios de estructuracion y planeacion * Solicitud o modificación de documentos	* Planeacion y divulgacion de decisiones gerenciales * Crear los documentos requeridos en los procesos del SGC * Diseñar encuesta de	P	* Comunicados internos y comites * Encuesta de satisfacción del cliente	* Todo los procesos
* Todos los procesos	* Documentos y registros de procesos * Comunicación escrita de la queja / reclamo o sugerencia. * Llamada telefonica.	* Establecer y sensibilizar acerca de las medidas de control y seguimiento aprobados para el SGC de la empresa * Programar auditorias al SGC y sus procesos * Identificar el nivel de satisfaccion del cliente * Realizar la encuesta con una frecuencia de cada 6 meses. * Recepcionar la encuesta diligenciada. * Recepcion de quejas / reclamos o sugerencias.	H	* Procedimiento de control de documentos y registros * Control de no conformes y acciones correctivas/preventivas * Auditorias internas * Programas de capacitación * Resultados de encuesta. * Identificacion queja / reclamo o sugerencia.	* Todo los procesos
* Todos los procesos	* Indicadores de gestión * No conformes por proceso * No conforme por quejas/reclamo * No conforme por satisfacción del cliente * Identificacion de queja / reclamo o sugerencia.	* Dar seguimiento a la eficacia del SGC * Evaluar el SGC a traves de auditorias internas * Dar seguimietno a acciones tomadas en cada proceso * Analizar estadísticas de la satisfaccion del cliente * Analizar queja / reclamo o sugerencia. * Recopilar informacion de las acciones tomadas y analizar los datos de la satisfaccion del cliente. * Evaluar el % de satisfaccion del cliente por servicio y por toda la empresa.	V	* Actas de comité de calidad * Informe de auditoria * Planes de acción * Identificación del %SCS y %SCT. * Informe de revisión por la dirección	* Gestión gerencial
* Todos los procesos	* No conformes por auditoria * Planes de acción * %SCS y %SCT.	* Liderar la gestión de los planes de acción y control de no conformes * Tomar acciones correctivas y preventivas. * Evaluar eficacia de acciones tomadas.	A	* Eficacia del SGC * Plan de accion. * Acciones correctivas y preventivas.	* Todo los procesos
PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR	DOCUMENTO / REGISTRO	
	FISICOS	HUMANOS		INTERNO	EXTERNO
* Todos los procesos	* Equipos de computo/ Internet * Equipos de comunicacion * Correo interno	* Todos los miembros de la organización	* Norma ISO 9001( 4.1, 4.2, 5.1-5.5.1, 5.5.3, 5.6, 7.1, 7.2, 7.5, 8)	* PR-GQ-01 Procedimiento de control de documentos * PR-GQ-02 Procedimiento de control de registros * PR-GQ-03 Auditorias internas	




	<b>GESTIÓN CALIDAD</b>				
	<b>P-GQ-03</b>	<b>VERSION 1</b>	<b>18/08/05</b>	<b>PAGINA 2 DE 2</b>	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>	<b>DOCUMENTO / REGISTRO</b>	
	<b>FISICOS</b>	<b>HUMANOS</b>		<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
* Todos los procesos	* Equipos de computo/ Internet * Equipos de comunicacion * Correo interno	* Todos los miembros de la organización	* Politica de la empresa * Requisitos de los clientes	* PR-GQ-04 Control de no conformes y acciones correctivas/preventivas * PR-GQ-07 Satisfaccion del cliente * FO-GQ-06 Encuesta de satisfaccion del cliente. * PR-GQ-06 Tratamiento de quejas * FO-GQ-17 Control Quejas * PR-GQ-05 Gestion calidad	
<b>SEGUIMIENTO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
		<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EXPRESION</b>	<b>META</b>
* Auditorias Internas * Comité de calidad		Eficacia Gestión de Calidad	Semestral	NC resultantes de AI como producto de Gestión de Q / NC totales	<=30%
		Auditorias internas	Anual	# Auditorias internas ejecutadas dentro del prog. / # Auditorias prog.	100%
		Atención y Satisfacción del cliente	Mensual	( No respuestas a tiempo y conformes / No Quejas) * 100	100%
			Semestral	Índice de Satisfacción del Cliente	>=80%
		Auditorias externas	Anual	NC resultantes de AE del ente certificador / NC resultantes de AI	<=100%


## Anexo E. Captación

	CAPTACION				
	P-CP-04	VERSION 1	11/08/05		PAGINA 1 DE 1
OBJETIVO	DISPONER DE UN INVENTARIO DE INMUEBLES PARA PROMOCIONAR DE ACUERDO A LO PROGRAMADO QUE CONTRIBUYA A AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACION				
RESPONSABLE	DIR. ARRENDAMIENTO , DIRECTOR DE VENTAS				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD		SALIDA	CLIENTE
* Ventas * Venta de Arrendamiento	* Inventarios	* Conocer el inventario actual * Sectorizar la demanda de inmuebles	P	* Inventario	* Propietario * Ventas * Venta de arrendamiento
* Propietario	* Características del inmueble	* Contactar propietarios * Presentar la empresa * Negociar condiciones	H	* Ficha descriptiva del inmueble	* Admon inmuebles * Cliente
* Propietario	* Documentos de titularidad	* Revision documentos y titulos * Inventario y ficha decriptiva * Control inmuebles consignados * Elaboracion de contratos de mandato y SBI	V	* Inventario * Contrato de mandato	* Venta de arrendamiento
* La Lonja de propiedad raiz * Captacion	* Contrato de corretaje ( SBI) * Contrato de mandato	* Corregir contratos mal elaborados * Tomar acciones para consignaciones no cerradas	A	* Plan de acción	* Ventas * Venta de arrendamiento
PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR	DOCUMENTO / REGISTRO	
	FISICOS	HUMANOS		INTERNO	EXTERNO
* Venta de Arrendamiento * Ventas * Compras	* Equipos de computo/ Internet * Equipos de comunicación * Inventario de inmuebles * Suscripcion periodicos y revistas	* Asesores de arrendamientos * Consultores de ventas * Director arrendamientos	* Norma ISO 9001 ( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2., 8.4, 8.3, 8.5) * Contrato de mandato * Codigo procedimiento civil ( Art. 57) * Codigo Civil ( 2003, 2013) * Codigo comercio( Libro cuarto Titulo I Capitulo IV , Capitulo V, Titulo XIII)	* FO-CP-02 Ficha descriptiva inmueble arrendamiento * FO-CP-04 Contrato de mandato * FO-CP-03 Entrega de propiedad para alquiler * FO-CP-01 Ficha descriptiva inmueble venta * Actas de comités * PR-CP-01 Captacion * FO-CP-05 Ficha descriptiva bodega * FO-CP-06 Ficha descriptiva casa campestre * FO-CP-07 Ficha descriptiva locales * FO-CP-08 Ficha descriptiva lotes * FO-CP-09 Ficha	* Escrituras * Certificado de tradicion * Servicios públicos * Impuesto predial
SEGUIMIENTO		INDICADORES DE GESTIÓN			
		INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESION	META
* Comites de arrendamientos		Inmuebles Captados arrendamiento	Mensual	# de Inmuebles captados con canon > \$450000	>= 5 Inmuebles X Asesor

## Anexo F. Ventas

	VENTAS				
	P-VI-05	VERSION 3	24/03/06	PAGINA 1 DE 1	
OBJETIVO	AGOTAR EFICAZMENTE EL INVENTARIO DE IMUEBLES DISPONIBLES PARA VENTA Y ASI AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE VENTAS				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
* Propietario * Captacion * Grupo promotor del proyecto	* Ficha descriptiva del inmueble * Titulos de propiedad * Requisitos para comercializar proyectos	* Análisis de proyectos * Establecer canales de ventas * Promoción de los inmuebles * Contacto con compradores * Demostracion * Atender necesidades de avaluos	P * Titulo de propiedad * Proyecto seleccionado y aprobado	* Comprador * Propietario * Grupo promotor	
* Propietario * Consultor * Grupo promotor	* Lista de precios y forma de pago de proyectos	* Ofertas * Analisis de ofertas * Aprobacion de la oferta * Definir condiciones del negocio * Apoyar avance y cierre de negociación * Escoger avaluador * Realizar el avaluo	H * Oferta escogida * Convenio Comercial	* Propietario * Consultor * Comprador	
* Propietario * Comprador * Consultor * Notarias * Gobernacion * Registro de instrumentos * Entidades financieras	* Condiciones de negocio * Escrituras * Certificados de tradicion * Certificaciones bancarias	* Diligenciar la promesa de compra venta de acuerdo a las condiciones pactadas * Verificar inmuebles consignados y vendidos * Controlar el cumplimiento de metas * Cobro de comisión * Legalizacion de la venta * Recepcion del avaluo * Entrega del avaluo previo pago del mismo	V * Promesa de compraventa * Aprobación de credito	* Consultor * Comprador * Propietario	
* Consultor	* Ficha descriptiva del inmueble negociado	* Registro(Escrituracion) * Entrega del inmueble * Definir y ejecutar plan de acción * Realizar el seguimiento a clientes	A * Inmueble * Acción correctiva/preventiva	* Comprador	
PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		DOCUMENTO / REGISTRO		
	FISICOS	HUMANOS	REQUISITOS A CUMPLIR	INTERNO	EXTERNO
* Proceso administrativo * Captacion * Compras	* Equipos de computo/ Internet * Pauta en prensa, revistas y diferentes medios * Equipos de comunicacion	* Consultor de ventas * Gerente general * Director de Ventas	* Codigo civil ( Art. 1611) * Codigo comercio (Art. 905 a 967) * Norma ISO 9001 ( 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2., 8.3, 8.4, 8.5) * Políticas de la empresa * Requisitos del cliente	* FO-CP-01 Ficha descriptiva inmueble para ventas * FO-CP-05 Ficha descriptiva bodega * FO-CP-06 Ficha descriptiva casa campestre * FO-CP-07 Ficha descriptiva locales * FO-CP-08 Ficha descriptiva lotes * FO-CP-09 Ficha descriptiva fincas * Actas de comité * SO-VI-01 Necesidades de los clientes ventas * PR-VI-01 Ventas miscelaneas * PR-VI-02 Ventas	* Escritura * Certificados de tradicion * Impuestos prediales * Servicios públicos * DE-VI-01 Contrato de corretaje sobre inmueble * DE-VI-02 Lista de precios y forma de pago de proyectos
SEGUIMIENTO	INDICADORES DE GESTIÓN				
	INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESION	META	
	* Seguimiento individual de clientes	Ventas	Mensual	\$ Inmuebles usados vendidos	
	* Comités de Venta	Miscelanea	Mensual	>= \$300 Millones x Vendedor	
	Ventas proyectos	Mensual	\$ Proyectos vendidos	>= \$500 Millones x Vendedor	
	Ventas	Mensual	(\$ vendidos en miscelaneas y proyectos) / (Programados para vender)	80%	

## Anexo G. Venta de Arrendamiento


	VENTA DE ARRENDAMIENTO				
	P-VA-06		VERSION 1	11/08/05	PAGINA 1 DE 1
OBJETIVO	ENTREGAR EN ARRENDAMIENTO INMUEBLES QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS ARRENDATARIOS				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ARRENDAMIENTOS				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD		SALIDA	CLIENTE
* Captacion	* Ficha descriptiva del inmueble * Seguimiento de inmuebles en promoción	* Verificar estado del inmueble * Verificación de inventario de inmuebles * Promoción		P * Inventario del inmueble	* Admon inmuebles
* Arrendatario * Afianzadora * Aseguradora	* Solicitud de arrendamiento aseguradora * Requisitos a cumplir por el propietario	* Precontrato * Recolectar documentos * Revisar y aprobar documentos * Elaboracion de contrato e inventario		H * Aprobacion de solicitudes arrendatarios	* Aseguradora * Admon inmuebles
* Venta de arrendamiento	* Contrato de arrendamiento * Contrato de mandato	* Revison de contrato * Firma y autenticacion de contrato * Control de metas		V * Contrato de arrendamiento * Contrato de arrendamiento autenticado	* Admon inmuebles * Gestión Gerencial
* Admon de inmuebles	* Contrato de arrendamiento	* Pago del saldo * Entrega del inmueble con llaves e inventario * Tomar acciones por incumplimiento de metas y no conformes		A * Inmueble * Acciones correctivas / preventivas	* Admon inmuebles * Arrendatario
PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR	DOCUMENTO / REGISTRO	
	FISICOS	HUMANOS		INTERNO	EXTERNO
* Captacion * Admon de inmuebles * Proceso administrativo * Compras * Gestión Financiera	* Equipos de computo/ Internet * Pauta en prensa y revistas	* Asesores de arrendamientos * Director arrendamientos	* Ley 820 ( Todos los articulos) Decreto 51 de 2004 *Codigo civil( Arts. 1973, Art. 2035) *Codigo de P. C. (Art.424) * Contrato de arrendamiento * Norma ISO 9001( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2., 8.3, 8.4, 8.5) *Codigo de comercio (Art. 515 a 524)	* FO-VA-02 Seguimiento de promoción de inmuebles en arrendamiento * FO-VA-01 Inventario * FO-VA-05 Contrato de arrendamiento * Actas de comité * SO-VA-01 Necesidades de los clientes arrendamientos * PR-VA-01 Venta de arrendamiento * FO-VA-04 Promesa de contrato de arrendamiento	* DE-VA-04 Orden de clasificados * DE-VA-01 Solicitud de arrendamientos aseguradoras * DE-VA-02 Aprobacion solicitudes arrendatarios
SEGUIMIENTO	INDICADORES DE GESTIÓN				
	INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESION	META	
Comites de arrendamiento	Arriendos mensuales de inmuebles	Mensual	(#Inmuebles arrendados )	= 6 Inmuebles x Asesor	

## Anexo H. Administración de inmuebles


	ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES				
	P-AI-07	VERSION 1	12/08/05	PAGINA 1 DE 2	
OBJETIVO	SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES PROPIETARIOS Y ARRENDATARIOS ATENDIENDO A TODOS SUS REQUERIMIENTOS Y VELANDO POR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ARRENDAMIENTOS				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD		SALIDA	CLIENTE
* Arrendatario. * Propietario	* Necesidades de los clientes	* Gestión de cartera. * Seguimiento de pago de cánones de arrendamiento	P	* Informe de cartera	* Arrendatario. * Gestión Financiera. * Admon inmuebles
* Venta de Arrendamiento. * Gestión Financiera. * Arrendatario. * Cliente propietario	* Contrato de arrendamiento firmado repre.legal. * Solicitud de reparaciones. * Lista de proveedores.	* Envío de reglamento de prop. horizontal y contratos de arrendamientos arrendatario y codeudores. * Archivo del contrato con documentacion del arrendatario. * Envío de soportes a propietarios y correspondencia gral. * Atencion de solicitudes de reparaciones a los inmuebles.	H	* Contrato de arrendamiento autenticado. * Informe de reparación * Factura de proveedor * Recibo de reparación a satisfaccion.	* Gestión gerencial. * Arrendatarios. * Cliente propietario. * Gestion calidad
* Gestión financiera. * Empresa de servicios públicos ( EMCALI). * Proceso administrativo	* Revision de cartera. * Facturas de servicios	* Revision de servicios públicos. * Verificar pago de admon de los arrendatarios * Revision de cartera. * Verificacion de registros de novedades. * Verificar inmuebles consignados y arrendados	V	* Informe de cartera * Reporte de emcali. * Registro de novedades.	* Admon inmuebles. * Gestión calidad.
* Gestión financiera. * Admon inmuebles. * Gestión calidad.	* Reporte de emcali. * Soportes de descuento a propietarios.	* Reporte de novedades y clientes morosos. * Autorizar pago comision asesores de arrendamiento * Tomar acciones por incumplimiento metas	A	* Reporte de novedades * Reporte de mora en cánones a la aseguradora. * Acciones correctivas / preventivas	* Aseguradora. * Propietarios. * Afianzadora
PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR	DOCUMENTO / REGISTRO	
	FISICOS	HUMANOS		INTERNO	EXTERNO
* Compras.	* Equipos de computo/ Internet * Pauta en prensa y revistas. * Equipos de comunicacion. * Mensajería externa	* Director de arrendamientos. * Jefe de compras. * Tesorera. * Asesores de arrendamientos. * Coordinador de calidad. * Recepcionista	* Ley 820 (Todos los articulos). *Codigo Civil ( Art. 1973 a 2035) *Codigo Comercio ( Art. 515 a 524) *Codigo P. Civil ( Art. 424) * Contrato de arrendamiento. * Norma ISO 9001 ( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2., 8.3, 8.5) * Contrato de mandato.	* FO-CP-04 Contrato de mandato. * FO-VA-05 Contrato de arrendamiento.	* DE-AI-01 Reporte a las aseguradoras de novedades. * DE-AI-02 Reporte de mora en canones a la aseguradora. * Carta de queja/reclamo o sugerencia.

<b>JM</b> <b>Inmobiliaria</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES</b>				
	<b>P-AI-07</b>	<b>VERSION 1</b>	<b>12/08/05</b>	<b>PAGINA 2 DE 2</b>	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>	<b>DOCUMENTO / REGISTRO</b>	
	<b>FISICOS</b>	<b>HUMANOS</b>		<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
			* Reglamento propiedad horizontal. * Requisitos del cliente. * Política de la empresa		
<b>SEGUIMIENTO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
		<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EXPRESION</b>	<b>META</b>
* Comites de arrendamientos.		Recaudo de cánones	Mensual	Recaudos hechos (unidades)/ recaudos programados (unidades)	>=80%

## Anexo I. Proceso Administrativo

	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>P-AD-08</b>	<b>VERSION 1</b>	<b>11/08/05</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>
<b>OBJETIVO</b>	GARANTIZAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL BRINDANDOLES LOS RECURSOS NECESARIOS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE NUESTROS CLIENTES EFICIENTEMENTE			
<b>RESPONSABLE</b>	ADMINISTRADOR			
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
* Todos los procesos	* Requisición de personal * Facturas * Ordenes de pago	* Evaluación de requisición de personal * Elaboración del panorama de riesgos y encuesta de clima org	P * Solicitudes aprobadas * Encuesta de clima organizacional * Panorama de riesgos	* Procesos solicitantes * Compras
* ARP * Todos los procesos * Proceso administrativo	* Descripción de perfil y cargo * Planillas de aportes	* Selección de personal * Divulgar encuesta de clima org. * Solicitar mantenimiento * Liquidar planillas de aportes * Archivo central * Agenda gerencial * Atención de llamadas y visitas * Analizar panorama de riesgos	H * Contrato Laboral * Cheques, facturas aprobadas * Aportes EPS, ARP, pension liquidadas * Fonomemo	* ARP * Procesos solicitantes * Gestión Gerencial
* Gestión financiera * Todos los procesos * Proceso administrativo * Compras	* Correo (Cartas, documentos, etc) * Llamada telefonica	* Evaluación de cargo y desempeño * Analizar resultados de encuesta clima organizacional * Control de correspondencia * Control de mensajería * Dar seguimiento al plan de acción para riesgos	V * Resultados de evaluaciones * Programa de capacitación * Aprobación de recursos * Correspondencia enviada y recibida	* Gestión financiera * Todos los procesos * Proceso administrativo * Compras
* Todos los procesos	* Resultados de evaluaciones	* Capacitación * Inducción * Plan de acción para clima org. * Plan de acción para eliminar deficiencias en desempeño del personal	A * Certificados de capacitación * Comunicados internos	* Gestión gerencial * Todos los procesos
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>	
	<b>FISICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
* Gestión financiera * Gestión calidad * Gestión gerencial * Compras	* Equipos de computa/ Internet * Equipos de comunicación	* Responsables de procesos * Gerente general * Tesorera * Administrador * Recepcionista	* Código sustantivo del trabajo * Norma ISO 9001( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 6.2., 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2., 8.3, 8.4, 8.5) * FO-AD-02 Requisición de personal * Contrato laboral * PR-GQ-04 Control de no conformes y acciones correctivas/preventivas * FO-AD-03 Evaluación personal directivo * FO-AD-04 Evaluación personal técnico * Fonomemo * FO-AD-09 Control correspondencia enviada * FO-AD-10 Control diligencias de mensajería * FO-AD-10 Control de correspondencia recibida * PR-AD-01 Reclutamiento, selección y evaluación de personal * PR-AD-02 Salud Ocupacional	* DE-AD-02 Planillas para pago de aportes * Hoja de vida
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
	<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EXPRESION</b>	<b>META</b>
* Evaluación del desempeño * Selección de personal	Calificación evaluación del desempeño	Trimestral	Total Calificación / No preguntas	>= 4
	Capacitación recurso humano	Trimestral	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas	100%

## Anexo J. Compras



COMPRAS

P-CO-09

VERSION 2

14/12/05

PAGINA 1 DE 1

OBJETIVO

SUPLIR LAS NECESIDADES INTERNAS Y EXTERNAS DE INSUMOS, BIENES, Y SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA BUSCANDO EQUILIBRIO Y FAVORABILIDAD ENTRE PRECIO Y CALIDAD CON SANA ELECCION DE PROVEEDORES

RESPONSABLE

JEFE DE COMPRAS

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
* Todos los procesos	* Requisición de insumos/ servicio * Lista de proveedores aprobados	* Validar el correcto diligenciamiento, aprobacion del jefe de area en cada requisicion y soportes en caso de ser necesario * Validacion de carpetas de cada proveedor con representante legal, camara y comercio, responsable, etc. * Analizar la base de datos de porveedores, identificando cuales pueden suplir los requisitos en la mejor forma	* Proveedor escogido	* Procesos solicitantes * Proceso administrativo
* Compras	* Carpetas de proveedores	* Elaboracion de orden de compra con sus copias. * Entregar copia de orden al proveedor y tesoreria * Archivo de la orden de compra con sus soportes (requisicion y cotizaciones) * Solicitar mantenimiento de equipos	* Orden de compra * Cronograma de mantenimiento de equipos	* Proveedores * Gestión Financiera
* Contratista / Comercio general * Proceso administrativo	* Factura * Cronograma de mantenimiento de equipos	* Recibir la mercancia y pasar factura con las firmas de recibo a satisfaccion del producto * Validar el servicio de mantenimiento de equipos * Aprobacion factura	* Factura autorizada	* Proceso solicitante * Gestión Financiera * Proveedor
* Compras	* Lista de proveedores aprobados	* Hacer evaluacion/reevaluacion de proveedores * Tomar acciones con base a resultados de evaluaciones	* Retiro de proveedores que no aprobaron	* Proceso administrativo

PROCESOS DE APOYO	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR	DOCUMENTO / REGISTRO	
	FISICOS	HUMANOS		INTERNO	EXTERNO
* Proceso administrativo * Gestión financiera	* Equipos de computo/ Internet * Equipos de comunicacion * Correos interno y externos	* Jefe de compras * Tesorera * Gerente General	* Norma ISO 9001( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.2., 8.4, 8.3, 8.5) * Estatuto tributario * Codigo del comercio( Art. 905 a 980) * Requisitos del cliente * Politicas de la empresa	* FO-CO-02 Requisición de insumos * FO-CO-01 Orden de compra * FO-CO-04 Evaluacion proveedores * FO-CO-03 Lista de proveedores * FO-CO-05 Registro Proveedores * FO-CO-06 Registro avaluadores * FO-AD-01 Entrega de insumos * PR-CO-01 Compras * FO-AD-16 Cronograma mantenimiento de equipos	* Facturas * Cotizaciones


SEGUIMIENTO	INDICADORES DE GESTIÓN			
	INDICADOR	FRECUENCIA	EXPRESION	META
* Evaluacion de proveedores * Evaluacion del desempeño proveedores	Evaluacion del desempeño proveedor	Anual	Porcentaje	>= 70%



## Anexo K. Gestión Financiera

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>			
	<b>P-GF-10</b>	<b>VERSION 2</b>	<b>12/01/06</b>	<b>PAGINA 1 DE 1</b>
<b>OBJETIVO</b>	REFLEJAR LA SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTABLECER LAS POLÍTICAS ECONOMICAS DE LA EMPRESA			
<b>RESPONSABLE</b>	TESORERA			
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
* Administración de inmuebles * Gestión Gerencial	* Causacion * Facturación * Comisión * Facturas de servicios públicos y de administración	* Recaudo de arrendamientos * Actualización y causacion para pago a propietarios * Asigancion de recursos aprobados para implementación y mantenimiento del SGC	P * Cheque para pago de arrendamiento a propietarios * Cupones de recaudo * Facturas	* Propietario * Arrendatario * Todos los procesos
* Gestión financiera * Admon inmuebles * Ventas * Admon inmuebles * Proveedores de bienes y servicios	* Facturas de proveedor de servicio/insumos * Recibo de servicio a satisfaccion * Formularios de impuestos * Cheques * Extractos bancarios * Autorización comisiones * Solicitud de desembolsos	* Elaboracion y aprobación de cheques para pago a proveedores * Emision de cupones para recaudo de canones y cuotas de admon. * Liquidacion de gastos edificio Izasa * Elaborar las declaraciones tributarias * Realizar las conciliaciones bancarias de la empresa * Elaborar y aprobar los informes de los bancos * Pago de comisiones asesores de arrendamiento * Pago de canones a propietarios y cuota de admon a copropiedades.	H * Cheque para pago a proveedores * Impuestos * Conciliaciones	* Proveedores externos * Estado * Gestión financiera * Venta de arrendamiento * Captación * Ventas
* Gestión financiera * Admon inmuebles	* Relacion de valores recibidos * Informe de ingresos y egresos	* Realizar cuadro de caja diario * Elaborar los estados financieros de la empresa * Realizar y revisar informe de DNE	V * Cuadre de caja, recibos y consignaciones * Estado de perdidas y ganancias * Informe financiero * Informe DNE	* Gestión gerencial * DNE * Lonja
* Gestión financiera	* Informe financiero	* Vigilar el correcto cumplimiento de las normas contables y tributarias * Analizar el cumplimiento de las normas tributarias y políticas economicas de la empresa * Designar recursos necesarios para el mantenimiento del SGC	A * Recursos para el mantenimiento del SGC	* Gestión gerencial
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>RECURSOS</b>		<b>DOCUMENTO / REGISTRO</b>	
	<b>FISICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
* Proceso administrativo * Compras * Admon inmuebles	* Equipos de computo/ Internet * Mensajería externa e interna * Equipos de comunicación	* Contador * Tesorera * Dir de arrendamientos * Consultor de ventas * Asesor de arrendamiento * Coordinador contrato 005	* Estatuto tributario * Norma ISO 9001( 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2, 8.3, 8.5) * Política de la empresa * Código comercio( art. 619 a 821) * Ley 820 * Ley 675 * Código Civil	* Reportes de bancos * Actas de comité de administrativo * Comprobantes de egreso * Cuentas de cobro contratistas regimen simplificado * Cupones de pago * IN-GF-01 Actualización y causacion pago a propietarios * IN-GF-02 Cuadros de
<b>SEGUIMIENTO</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		
		<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>EXPRESION</b>
* Comité financiero * Comité arrendamiento		Margen de Rentabilidad	Mensual	(Ingresos netos) / (Ingresos brutos) * 100
				<b>META</b>
				>=12%

## Anexo L. Matriz de Planificación de la Calidad



**PLANIFICACION DE LA CALIDAD**

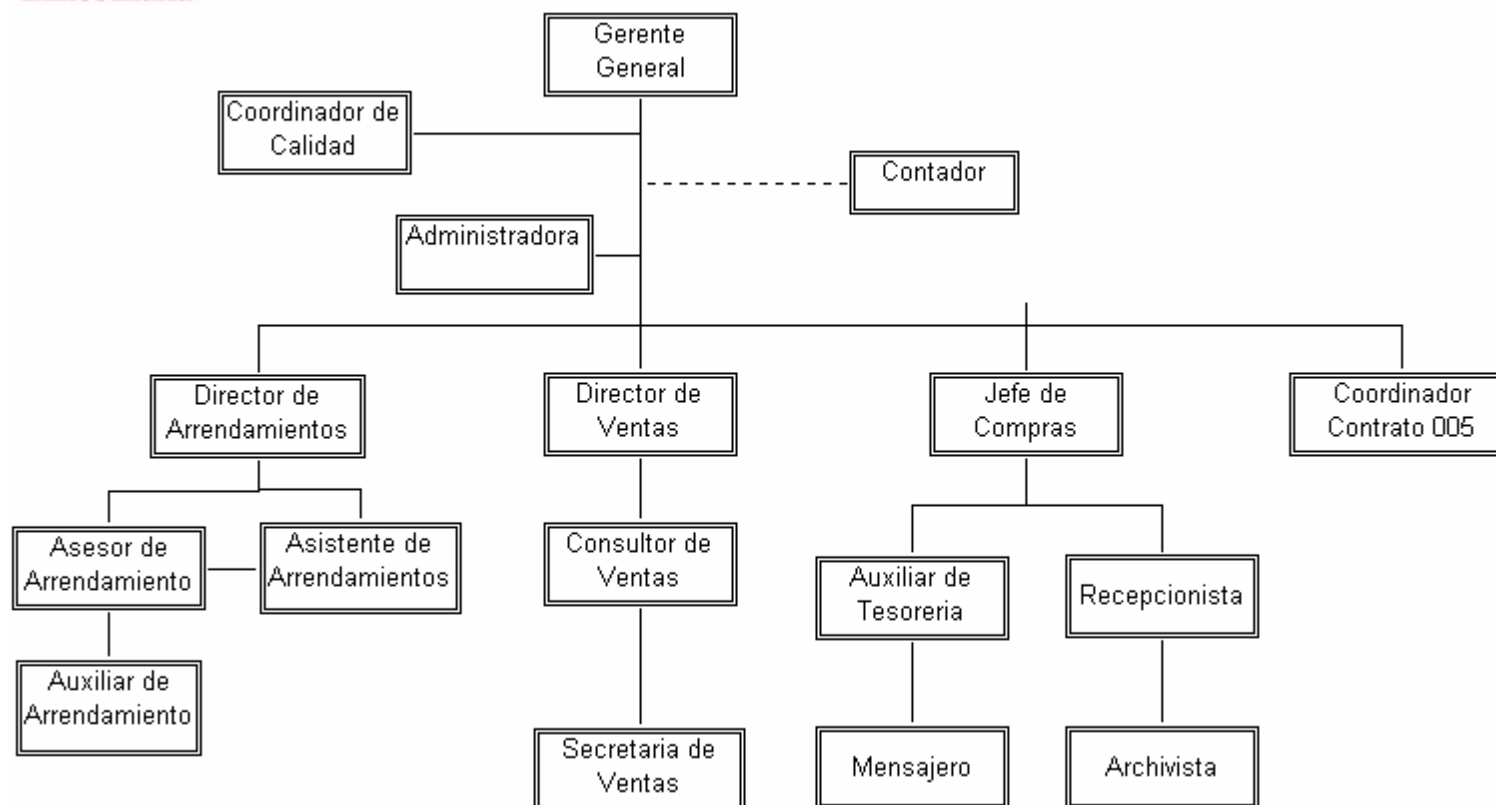
MIISION	VISION	POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	OBJETIVO PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE	DOCUMENTO INTERNO	DOCUMENTO EXTERNO	
BRINDAMOS SERVICIOS EN EL SECTOR INMOBILIARIO Y DE LA CONSTRUCCION GENERANDO CONFIABILIDAD, SEGURIDAD Y LA OPORTUNIDAD DEL MEJOR NEGOCIO A NUESTROS CLIENTES CON BASE EN UN GRUPO HUMANO COMPROMETIDO Y COMPETENTE, CON LA TECNOLOGIA APROPIADA FOMENTANDO EL DINAMISMO Y CRECIMIENTO DE LA ORGANIZACION.	NUESTRA VISION ES SER LA MEJOR OPCION EN EL SECTOR INMOBILIARIO POR LA EFECTIVIDAD E INNOVACION DE SUS SERVICIOS	BÚSQUEDA CONSTANTE DE NUEVAS Y MÁS RENTABLES OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN EL SECTOR INMOBILIARIO CON EL PERSONAL CAPACITADO, MOTIVADO Y PROACTIVO QUE SUPERE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE ATENCION, SERVICIO Y ASESORAMIENTO DE LOS CLIENTES GENERANDO MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y UNA UBICACIÓN PRIVILEGIADA DENTRO DEL MERCADO DE PROPIEDAD RAIZ Y AFINES.	1	Mejorar el nivel de competencia y compromiso del personal.	1. GESTIÓN GERENCIAL	PROYECTAR A LA EMPRESA A UN MEJORAMIENTO CONTINUO Y A LA BÚSQUEDA CONSTANTE DE NUEVOS Y MAS RENTABLES OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, LIDERANDO PROCESOS DE PLANEACION Y CALIDAD	* Planeacion * Crecimiento arriendos * Crecimiento Ventas	* Semestral * Anual * Anual	* >=80% * 20% * 20%	GERENTE GENERAL	* Informe para la revisión por la dirección * FO-GQ-13 Informe de auditoria * FO-AD-02 /FO-AD-03 Evaluacion de desempeño personal directivo / técnico * FO-GQ-06 Encuesta de satisfacción del cliente	
			2	Mejorar la satisfacción del cliente.	4. GESTIÓN FINANCIERA	REFLEJAR LA SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTABLECER LAS POLÍTICAS ECONOMICAS DE LA EMPRESA	* Margen de rentabilidad	* Mensual	* >= 12%	AUXILIAR TESORERÍA	* Reportes de bancos * FO-AD-07 Correspondencia enviada	* Planilla de pago de aportes * Formularios de declaraciones tributarias
					1. GESTIÓN CALIDAD	VELAR POR LA PROPAGACION DE TODAS LAS DECISIONES DE LA GERENCIA QUE AFECTEN LA OPERACION NORMAL DE LA EMPRESA Y POR EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	* Eficacia Gestión Calidad * Auditorias internas * Atención y satisfacción del cliente * Auditorias externas	* Semestral * Anual * Mensual * Semestral * Anual	* <= 30% * 100% * 100% * >=80% * <=100%	COORDINADOR DE CALIDAD	* PR-GQ-01 Procedimiento de control de documentos * PR-GQ-02 Procedimiento de control de registros * PR-GQ-03 Procedimiento de auditorias internas * PR-GQ-04 Control de no conformes y acciones correctivas/preventivas * PR-GQ-07 Satisfaccion del cliente	
			3	Mejorar la gestión de los diferentes procesos.	4. CAPTACION	DISPONER DE UN INVENTARIO DE INMUEBLES PARA PROMOCIONAR DE ACUERDO A LO PROGRAMADO QUE CONTRIBUYA A AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACION	* Inmuebles captados arrendamiento	* Mensual	* >= 5 Inmuebles con canon > \$450000 x asesor	DIRECTOR DE ARRENDAMIENTOS DIRECTOR DE VENTAS	* FO-CP-02 Ficha descriptiva para arrendamiento * FO-CP-04 Contrato de mandato * FO-CP-03 Entrega de propiedad para alquiler * FO-CP-01 Ficha descriptiva para venta * Actas de comités	* Escrituras * Certificado de tradicion * Servicios públicos * Impuesto predial
					4. VENTA DE INMUEBLES	AGOTAR EFICAZMENTE EL INVENTARIO DE INMUEBLES DISPONIBLES PARA VENTA Y ASI AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	* Ventas miscelaneas * Ventas proyectos de vivienda * Ventas	* Mensual * Mensual * Mensual	* >=\$300 Millones * >= \$500 Millones x Consultor * 80%	DIRECTOR DE VENTAS	* FO-CP-01 Ficha descriptiva inmueble para ventas * FO-CP-01 Ficha descriptiva inmueble para ventas * FO-CP-05 Ficha descriptiva bodega * FO-CP-06 Ficha descriptiva casa campestre * FO-CP-07 Ficha descriptiva locales * FO-CP-08 Ficha descriptiva lotes * FO-CP-09 Ficha descriptiva fincas	* Escritura * Certificados de tradicion * Impuestos prediales * Servicios públicos * DE-VI-01 Contrato de

4	Aumentar el margen de competitividad y rentabilidad de la organización.	2. 4.	VENTA DE ARRENDAMIENTO	ENTREGAR EN ARRENDAMIENTO INMUEBLES QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS ARRENDATARIOS	* Arriendos mensuales de inmuebles	* Mensual	* >=6 Inmuebles x asesor	DIRECTOR DE ARRENDAMIENTOS	* FO-VA-03 Requisitos a cumplir por el propietario * FO-VA-02 Seguimiento de promoción de inmuebles en arrendamiento * FO-AD-07 Control correspondencia enviada * FO-VA-01 Inventario * FO-VA-05 Contrato de arrendamiento * Actas de comité	* DE-VA-04 Orden de clasificados * DE-VA-01 Solicitud de arrendamientos aseguradoras * DE-VA-02 Aprobación solicitudes arrendatarios
		2. 4.	ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES	SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES PROPIETARIOS Y ARRENDATARIOS ATENDIENDO A TODOS SUS REQUERIMIENTOS Y VELANDO POR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y LA CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE	* Recaudo de cánones	* Mensual	* >=80%	DIRECTOR DE ARRENDAMIENTOS	* Contrato de mandato. * FO-AD-07 Control de correspondencia enviada. * Contrato de arrendamiento. * Verificación de reparaciones. * PR-GQ-04 control de no conformes y acciones correctivas/preventivas. * FO-GQ-06 Encuesta de satisfacción del cliente. * FO-GQ-07 Tratamiento de no conformes /Acción correctiva/preventiva	* DE-AI-01 Reporte a las aseguradoras de novedades. * DE-AI-02 Reporte de mora en cánones a la aseguradora. * Carta de queja/reclamo o sugerencia.
5	Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.	1. 3.	PROCESO ADMINISTRATIVO	GARANTIZAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL BRINDÁNDOLES LOS RECURSOS NECESARIOS PARA RESPONDER A LAS EXIGENCIAS DE NUESTROS CLIENTES EFICIENTEMENTE	* Calificación de evaluación del desempeño * Efectividad capacitación.	* Mensual * Mensual	* >=4 * =100%	ADMINISTRADOR	* FO-AD-02 Requisición de personal * PR-GQ-05 Acciones correctivas * PR-GQ-06 Acciones preventivas * Contrato laboral * FO-AD-03 Evaluación personal directivo * FO-AD-04 Evaluación personal técnico	* DE-AD-02 Planillas para pago de aportes * Hoja de vida
		3.	COMPRAS	SUPLIR LAS NECESIDADES INTERNAS Y EXTERNAS DE INSUMOS, BIENES, Y SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA, BUSCANDO EQUILIBRIO Y FAVORABILIDAD ENTRE PRECIO Y CALIDAD CON SANA ELECCIÓN DE PROVEEDORES	* Evaluación del proveedor	* Anual	* >=70%	JEFE DE COMPRAS	* FO-CO-02 Requisición de insumos / servicios * FO-CO-01 Orden de compra * FO-AD-01 Entrega de insumos	* Facturas

## Anexo M. Organigrama de JM Inmobiliaria



### ORGANIGRAMA JM INMOBILIARIA



## Anexo N. Matriz de Comunicación Interna

MATRIZ DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA				
PROCESOS GERENCIALES				
EMISOR	MEDIO/MECANISMO	QUE SE COMUNICA	RECEPTOR	DOCUMENTO
* Director de Ventas	* Comité de Calidad	Expectativas y necesidades de los clientes	* Coordinador de calidad	* Acta de comité
* Gerente General	* Comité de Calidad	Disponibilidad de Recursos	* Coordinador de Calidad	* Acta de comité
* Coordinador de Calidad	* Comité de Calidad	Informe de resultados del SGC	* Gerente General	* Informe de revisión por la dirección
* Coordinador de Calidad * Gerente General	* Comité de Calidad	Política de calidad, objetivos de calidad. Resultados de la revisión por la Gerencia	* Responsables de Procesos	* Cartelera
* Coordinador de Calidad	* Capacitación	Listado de documentos del SGC	* Todo el Personal	* FO-GQ-14 Plan de capacitación
* Director de Ventas	* Comité Administrativo	Estrategias Comerciales	* Gerente General	* Acta de comité
PROCESOS OPERATIVOS				
EMISOR	MEDIO/MECANISMO	QUE SE COMUNICA	RECEPTOR	DOCUMENTO
* Responsables de Procesos	* Comité Calidad	Necesidades de recursos	* Gerente General	* Acta de comité
* Responsables de Procesos	* Informes Mensuales	Resultados de indicadores y	* Coordinador de Calidad	* Informe de gestión
* Responsables de Procesos	* Solicitud o Modificación de Documento	Necesidad de documentación	* Coordinador de Calidad	* FO-GQ-01 Solicitud o modificación de documentos
* Responsables de Procesos	* Propuesta * Plan de acción	Propuestas de mejora	* Coordinador de Calidad * Gerente General	* Planes de acción
* Asesores de arrendamiento * Consultores Ventas	* Atención Telefonica * Clasificados	Información de Inmuebles	* Cliente	* DE-VA-04 Orden de clasificados
* Consultores Ventas	* Atención Telefonica * Clasificados	Información de proyectos	* Cliente	* DE-VA-04 Orden de clasificados

PROCESOS OPERATIVOS				
EMISOR	MEDIO/MECANISMO	QUE SE COMUNICA	RECEPTOR	DOCUMENTO
* Dir Arrendamiento	* Reportes	Novedades y morosos de inmuebles en arrendamiento	* Aseguradora	* DE-AI-01 Reporte novedades * DE-AI-02 Reporte de mora en canones
* Cliente	* Llamada Telefonica * Contacto Personal	Necesidades de los clientes	* Asesores de arrendamiento * Consultores Ventas	* SO-VA-01 Necesidades de los clientes arrendamientos * SO-VI-01 Necesidades de clientes ventas
* Responsables de Procesos	* Informe y planes de acción	Acciones correctivas y oportunidades de mejora	* Coordinador de Calidad	* FO-GQ-07 Tratamiento de no conformes/Acción correctiva/preventiva
* Dir Arrendamiento	* Carta de notificación * Llamada telefonica	Mantenimiento y/o reparación de inmueble	* Cliente Propietario	* Carta de notificación
* Cliente	* Llamada Telefonica * Contacto Personal * Carta	Quejas y Reclamos	* Dir Arrendamiento	* Carta de quejas
* Dir Arrendamiento	* Carta de notificación	Terminación de Contrato de arrendamiento	* Arrendatario	* Carta de notificación
* Asesores de arrendamiento	* Comité arrendamiento	Inmuebles consignados y arrendados	* Dir Arrendamiento	* Informe de gestión
* Consultores Ventas	* Comité de ventas	Inmuebles usados y de proyectos, vendidos	* Director de Ventas	* Informe de gestión
* Cliente	* Llamada telefonica * Carta	Necesidad de reparación del inmueble	* Dir Arrendamiento	* Carta de notificación
* Dir Arrendamiento	* Llamada telefonica	Solicitud de reparación o mantenimiento de inmuebles	* Proveedor de servicios de mantenimiento de inmuebles	* Requisición de reparaciones
* Asesor de arrendamiento	* Contacto personal	Solicitud de documentación para admon del inmueble	* Cliente Propietario	* FO-VA-03 Requisitos a cumplir por el propietario * FO-CP-03 Entrega de propiedad para alquiler
* Asesor de arrendamiento	* Contacto personal	Solicitud de documentación para alquiler de inmueble	* Arrendatario	* DE-VA-01 Solicitud de arrendamiento aseguradora
* Asesor de arrendamiento	* Llamada telefonica * Contacto personal	Aprobación de documentos y solicitudes para arrendamiento	* Arrendatario	* DE-VA-02 Aprobación de solicitudes arrendatarios

PROCESOS SOPORTES				
EMISOR	MEDIO/MECANISMO	QUE SE COMUNICA	RECEPTOR	DOCUMENTO
* Recepcionista	* Llamada telefonica * Contacto personal	Solicitud de atención por parte de un cliente	* Miembros de los procesos	* Fonomemo
* Responsables de Procesos	* Contacto personal * Comunicación escrita	Requisición de insumos o servicios	* Jefe de compras	* FO-CO-02 Requisición de insumos/servicios
* Contador	* Comité Administrativo	Presupuesto	* Gerente General	* Acta de comité
* Jefe de compras	* Llamada telefonica	Solicitud de insumos	* Proveedor de insumos	* FO-CO-01 Orden de compra
* Jefe de compras	* Llamada telefonica	Solicitud de reparación de equipos	* Proveedor de servicios de mantenimiento de	* FO-AD-11 Ficha de equipos y control de mantenimiento
* Administrador	* Llamada telefonica * Carta	Requisición de hojas de vida	* Bolsa de empleo (outsourcing)	* FO-AD-02 Requisición de personal
* Administrador	* Llamada telefonica	Se ha seleccionado para entrevista	* Candidato para la vacante	
* Administrador	* Contacto personal * Comunicación escrita	Candidatos seleccionados	* Responsables de procesos	* FO-AD-13 Comunicado interno
* Responsables de Procesos	* Comunicación escrita * Contacto personal	Requisición de personal	* Administrador	* FO-AD-02 Requisición de personal
* Contador	* Contacto personal * Informes	Estados financieros de la empresa	* Gerente General	* Informe de estados financieros
* Tesorera	* Informe	Conciliaciones	* Contador	* Informe de bancos
* Contador	* Informe	Declaraciones de renta	* Estado	* Formulario declaraciones tributarias
* Miembros de todos los procesos	* Contacto personal * Comunicación escrita	Correspondencia de JM inmobiliaria urgente	* Mensajero	* FO-AD-09 Control de correspondencia enviada * FO-AD-10 Control diligencias de mensajería
* Recepcionista	* Contacto personal	Correspondencia de JM Inmobiliaria	* Proveedor de mensajería	* Cumplidos
* Empresa de mensajería	* Contacto personal	Correspondencia para JM inmobiliaria	* Recepcionista	* FO-AD-15 Control de correspondencia recibida

## Anexo O. Matriz de Requisitos Legales

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Vs PROCESOS JM INMOBILIARIA									
	PROCESOS DE JM INMOBILIARIA								
Requisitos de Ley	Gestión Gerencial	Gestión Calidad	Ventas	Venta de arrendamiento	Admon de inmuebles	Captación	Compras	Proceso administrativo	Gestión Financiera
CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Art. 424	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias
CODIGO CIVIL	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Art. 1611	Art. 1973 a Art. 2035	Art. 1973 a Art. 2035	Art. 2142 a Art. 2199	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias
CODIGO DE COMERCIO	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Art. 515 a Art. 524	Art. 515 a Art. 524	Art. 1262 a Art. 1286	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias	Normas oficiales Obligatorias
LEY 820	Toda	No aplica	No aplica	Decreto 51 de enero de 2004	Toda	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
LEY 675	Toda	No aplica	No aplica	No aplica	Toda	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
LEY 788	Normas oficiales Obligatorias	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Normas oficiales Obligatorias	No aplica	Normas oficiales Obligatorias
ESTATUTO TRIBUTARIO	Toda	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Normas oficiales Obligatorias



## Anexo P. Matriz de Requisitos NTC ISO 9001 vs. Procesos JM Inmobiliaria


MATRIZ DE REQUISITOS NTC ISO 9001:2000 Vs PROCESOS JM INMOBILIARIA									
Requisito NTC ISO 9001:2000	PROCESOS DE JM INMOBILIARIA								
	Gestión Gerencial	Gestión Calidad	Ventas	Venta de arrendamiento	Admon de inmuebles	Captación	Compras	Proceso administrativo	Gestión Financiera
4.1 Requisitos generales	T	T	T	T	T	T	T	T	T
4.2.3 Control de documentos	T	T	T	T	T	T	T	T	T
4.2.4 Control de registros	T	T	T	T	T	T	T	T	T
5.1 Compromiso de la dirección	T	P	N	N	N	N	N	N	N
5.2 Enfoque al cliente	T	T	T	T	T	T	T	T	T
5.3 Política de calidad	T	P	P	P	P	P	P	P	P
5.4 Planificación de la calidad	T	T	T	T	T	T	T	T	T
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	T	P	P	P	P	P	P	T	P
5.5.2 Representante de la dirección	T	N	N	N	N	N	N	N	N
5.5.3 Comunicación interna	T	P	P	P	P	P	P	T	P
5.6 Revisión por la dirección	T	P	N	N	N	N	N	N	N
6.1 Provisión de recursos	T	P	P	P	P	P	T	T	T
6.2 Recursos humanos	T	P	P	P	P	P	P	T	P
6.3 Infraestructura	P	P	P	P	P	P	P	T	P
6.4 Ambiente de trabajo	P	P	P	P	P	P	P	T	P
7.1 Planificación de la realización del servicio	T	T	T	T	T	T	T	T	T
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	P	P	T	T	T	T	P	P	P
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	P	P	T	T	T	T	P	P	P
7.2.3 Comunicación con el cliente	P	P	T	T	T	T	P	P	P
7.3 Diseño y desarrollo	N	N	N	N	N	N	N	N	N
7.4 Compras	N	N	N	N	P	N	T	P	P
7.5.1 Control de la prestación del servicio	P	P	T	T	T	T	P	P	P
7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio	P	P	T	T	T	T	P	P	P
7.5.3 Identificación y trazabilidad	P	T	T	T	T	T	T	T	T
7.5.4 Propiedad del cliente	P	T	T	T	T	T	P	P	P
7.5.5 Preservación del producto	P	P	P	P	T	P	T	P	P

7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición	N	N	N	N	N	N	N	N	N
8.2.1. Satisfacción del cliente	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.2.2 Auditoria interna	P	T	P	P	P	P	P	P	P
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.3 Control del servicio no conforme	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.4 Análisis de datos	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.5.1 Mejora continua	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.5.2 Acción correctiva	T	T	T	T	T	T	T	T	T
8.5.3 Acción preventiva	T	T	T	T	T	T	T	T	T

Convenciones:

Cumplir Totalmente	T
Cumplir Parcialmente	P
No Aplica	N

## Anexo Q. Seguimiento de estado de Acciones preventivas y correctivas

 <b>SEGUIMIENTO DE ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS / CORRECTIVAS</b>				
RESPONSABLE:		FECHA		
PROCESO	ACCIÓN PREVENTIVA / CORRECTIVA	EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO	ESTADO DE LA NO CONFORMIDAD
Captación	Contratación de un nuevo asesor de arrendamiento y un auxiliar de arrendamiento para alivianar la carga laboral de los asesores y permitirles realizar mas mercadeo para la consignacion de inmuebles	01 de febrero de 2006	31 de marzo de 2006	Ya se contrataron los dos nuevos empleados. Tendrán un periodo de prueba de 2 meses para evidenciar resultados con respecto a la meta
Venta de arrendamiento y Captación	Comprar nuevo de equipo de computo para mejorar la eficacia de los asesores de arrendamiento con respecto al tiempo requerido para elaboracion de contrato y demás documentos necesarios en cada proceso	01 de febrero de 2006	27 de Febrero de 2006	Los equipos llegaron en la fecha estipulada y se encuentran funcionando. La eficacia de la adquisicion de este recurso para los asesores va de la mano con el periodo de prueba del nuevo personal para captacion y venta de arrendamiento
Gestión Calidad	Realizar reuniones para dar capacitación al personal de JM en lo referente a la medición y análisis de datos, control de no conformes y aplicación de acciones correctivas / preventivas	Desde 24/01 hasta 28/01	20 de febrero de 2006	Se ha aplicado la metodología establecida y han surgido planes de acción sin embargo no todos están documentados (Compras, Ventas, Proceso administrativo, Gestión Gerencial)
Gestión Calidad	Redefinir el desarrollo del procedimiento de control de documentos con respecto a la aprobacion y distribución de los mismos	03 de enero de 2006	20 de febrero de 2006	La medida para definir la distribución de la documentación del sistema ha sido efectiva
Gestión Financiera Gestión Calidad	Reestructurar la caracterizacion de Gestión Financiera estableciendo actividades para la provision de recursos para el sistema	12 de enero de 2006	Pendiente	Ha la fecha se encuentra el informe con la descripcion de los recursos invertidos para el sistema
Gestión Comercial Gestión Calidad	Inclusion de actividades de gestión comercial que se encuentran vigentes en el proceso ventas y así retirar del sistema el proceso gestión comercial	12 de enero de 2006	20 de febrero de 2006	Se ha incluido las actividades sin embargo a que realizar ajustes a los procedimientos de ventas
Proceso Administrativo	Realizar las evaluaciones de desempeño a todos los miembros de JM y detectar posibles falencias	26 de enero de 2006	20 de febrero de 2006	Se han realizado las evaluaciones sin embargo no se han levantado planes de acción derivados de estas evaluaciones
Ventas	Solicitar mas personal para el proceso: Nuevo director de ventas, y mas consultores de venta (2)	01 de diciembre de 2005		Se contrato nuevo director de ventas y dos nuevas consultoras, sin embargo una de los consultores de ventas renuncio.

Gestión Gerencial	Realizar evaluación a los miembros de JM acerca de la Política de Calidad y objetivos de Calidad para con ello medir el grado de apropiación de los mismos	21 de enero de 2006	20 de febrero de 2006	Los resultados obtenidos por la evaluación arrojaron una calificación promedio de 3,6. Se intensificara con cada miembro la importancia del entendimiento de la Política de calidad y los objetivos de calidad
Ventas	Efectuar capacitación de procesos de calidad, formatos para la comunicación y entrega de documentos internos y externos en comité	22 de Marzo de 2006	22 de Marzo de 2006	Se realizó la capacitación corespondiente, se evaluara su entendimiento el 31/03
Ventas	Efectuar la revisión al procedimiento de proceso Ventas y ajustar los aspectos que se refieren a los documentos solicitados a los clientes para cumplir los requisitos de la empresa	24 de Enero de 2006	20 de febrero de 2006	Las actividades del procedimiento quedaron ajustados dejando claro que documentos son solicitados al cliente